سادسا

موضوعات خاصة في إدارة الاعمال الدولية

١- الانترنت و مشكلة عام ٢٠٠٠

٢- الايزو .

٣- النمور الاسيوية .

٤- نظرية المدير الدولي .

٥- المديره العربية

الانترنت و مشكلة عام ٢٠٠٠

شبكة الانترنت

١. ماهية الإنترنت :

الإنترنت هي عبارة عن شبكة اتصالات أنشأتها الولايات المتحدة الأمريكية في حالة نشوب حرب نووية أو أي هجوم يهدد أمنها القومي وبعد انتهاء الحرب الباردة وانهيار الاتحاد السوفيتي السابق وبالتالي غياب التهديد النووي وما بفرضة من ضغوط علي الولايات المتحدة حيث انتفي الهدف العسكري لهذه الشبكة وتحولت الي خدمة الاغراض المدنية واتسع مجالها واصبح يشارك في إدارتها وصيانتها العديد من المؤسسات والجامعات الخاصة وتربط هذه الشبكة في الوقت الراهن اكثر من ٥ملايين كمبيوتر معا. وتتمثل شبكة الانترنت في مجموعة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة معا وتشبة الاذاعة والتليفزيون مع فارق ان شبكة التليفزيون تقوم بإرسال نفس المعلومات الي جميع المحطات وهي ما تعرف بشبكة البث أما في شبكات الكمبيوتر فإن كل رسالة أو معلومة يتم توجيهها الي جهاز كمبيوتر واحد محدد من الاجهزة المتصلة بالشبكة والواقع ان شبكة الانترنت ليست شبكة واحدة قائمة بذاتها وانما شبكة من الشبكات التي تتبادل المعلومات فيما بينها دون قيد أو رقيب واجمالي القول ان شبكة الانترنت يمكن ان تمثل الافراد الذين يستخدمونها زائد المعلومات المتراكمة داخلها .

٢. بداية الإنترنت :

لقد كانت الاربانت (ARPANET) هي الحد الاول لشبكة الانترنت حيث قامت وزارة الدفاع الامريكية في عام ١٩٦٩ في انشاء مشروع الاربانت كمشروع تجربي لربط الشبكي لربط وزارة الدفاع بالجهات البحثية العسكرية بما فيها الجامعات التي تقوم بإجراء الابحاث التي يمولها الجيش ولقد بدأت الاربانت صغيرة حيث كانت تربط ثلاثه أجهزة كمبيوتر ضخمة في كاليفورنيا بجهاز آخر في ولاية يوتاه ولكنها سرعان ما نمت لتغطي القارة الامريكية بأسرها.

٣. خدمات الإنـــترنت :

تتعدد خدمات الإنترنت ومن ضمنها الخدمات المباشرة وتربط الخدمات ارتبـاط وثيقا بالكمبيوتر ودوره كوسيلة إعلامية متعددة الوظائف ومماثلة للتلفزيـون . مع إضافة جديدة انه سيصبح جهاز إعلامي متفاعل أي لا يكتفـي فيـه مـن يستخدمه بدور المتلقي السلبي للمادة الإعلامية بل يتجاوز ويتفاعل معه ويحـدد لنفسة ما يريد من مواد إعلامية ومن خلال تعميم استخدام الخدمات المباشـرة سوف تعمل شبكة الإنترنت علي القضاء علي عنصري الزمن والمسافة اللذيـن يفصلان بين الناس إذ يستطيعون التوصل بصورة تكاد تكون طبيعة مهما كانت المسافة التي تفصلهم عن بعضهم البعض بالإضافة الي توفير الخدمات للـبريد الإلكتروني وإجراء الابحاث والاشتراك في المؤتمر والنـدوات .

تحتوي شبكات الخدمة المباشرة علي توفير العديد من البرامج الاخباريـة والترفيهية ودوائر المعارف وتقديم خدمات السفر والسـياحة وحجـز التذاكـر والتسويق الالكتروني ويقصد به اجراء عملية التسوق والتحول بيـن المجـال التجارية من خلال شاشة الكمبيوتـر .

البريد الالكـتروني :

يعد البريد الالكتروني اكثر خدمات الإنترنت شيوعا أو استخداما بـلا منـازع ويتطبع الكثيرون حتي غير المشتركين في الانترنت تبادل البريد الالكتروني مع بعضهم البعض .

٤. الانترنت وخدمات رجل الاعمال :

ومن أهم المنافع المتاحة للانترنت بالنسـبة لرجـل الاعمـال خدمـة الـبريد الالكتروني والترويج والاعلان عن الشركات ومنتجاتها في شبكة المعلومـات المحلية والدولية .

حيث ان خدمة البريد الالكتروني تتيح لرجل الاعمال القدرة علي التراسـل السريع مع الشركات والمنشأت الاخري في الخارج والاستفسار عن كل ما

يريده من معلومات عن هذه الشركات وتتيح شبكة الانترنت كذلك القـــدرة علي عملية التسويق فبأي مكان يمكن للفرد ان يقوم بعرض ســـلعة عـــن طريق الانترنت بشرط توصيف هذه السلع توصيفا كاملا من حيث أسعارها وشكلها.

وهذا ما اتيح في الشهر الماضي حيث ان نفذت شركتا IBM وماستر كـــارد "MASTER CARD" بالتعاون مع DBS دنيش بيمنت سيستمز " عملية الشراء والدفع الآمنه عن طريق الانترنت بإستخدام بطاقـــات الدفـــع مـــن نـــوع "بورد كارد ".

- وجدير بالذكر هنا ان رجال الاعمال واصحاب الشـــركات العملاقـــة الكـــبري يستطيعون توفير ما يقضونة من وقت في السفر واعداد الحقائب والانتقال الـــي الفنادق عند حضور المؤتمرات أو الاجتماعات الهامة وذلك من خلال عـــرض الاجتماعات والمؤتمرات بالفديو المرتبط بشبكات الاتصال الحديثة .
- من ضمن السلع التي تهم رجل الاعـــمال علي هـــذه الشبكة كمية كبيرة مـــن البرمجيات التي تسهل علي رجل الاعمال القيام بأعماله المكتبية والادارية .
- ايضا يستطيع رجل الاعمال التعرف علي سوق المال وأسعار العمـــلات عـــن طريق شبكة الانترنت ومثال ذلك مصرف لبنان الذي فتح في الاشـــهر القليلـــة الماضية علي هذه الشبكة وكذلك اسعار الاسهم في البورصات العالمية وتقلبـــات السوق والمراكز المالية لهذه الشركات ومن هذه المعلومات المتاحـــة يســـتطيع رجل الاعمال القيام بالتحليل المالية .
- جدير بالذكر هنا ان رجل الاعمال يستطيع عمل خطابات ضمـــان واعتمـــدات مستندية عن طريق هذه الشبكة الي الاطراف الاخري .
- وتتبع كذلك شبكة الانترنت لرجل الاعمال التعرف علـــي البنـــوك والفنـــادق وشركات الطيران في الدول الاخري يمكن الحجز عن طريق هذه الشـــبكة .

ومما سبق نجد ان هذه الشبكة قد تعدت المسافات واتاحت كميـــة خياليـــة مـــن

المعلومات تفيد جميع الافراد بما فيهم رجل الاعمال وبطريقة سهلة وسريعة ولازال التطوير مستمر وبسرعة كبيرة في الشبكة .

كما ان الفكرة الاساسية وراء هذه الشبكة العالمية هي اتاحة الفرصة امام أي انسان في أي مكان للحصول علي المعلومات سواء كانت علي شكل افلام أو كتب أو اخبار أو معلومات في مجال التسوق وتشير تقديرات الخبراء الي ان السلع والخدمات التي سيتم تبادلها عن طريق المعلومات ستبلغ ما يقرب من ثلاثة تريليون دولار في نهاية هذا القرن .

٥. دور الشبكة المحلية في ادارة الاعمال في مصر :

مركز المعلومات ودعم القرارات التابع لمجلس الوزراء ويضم ٣ أقسام :

١-شبكة الجامعات المصرية .

٢-قسم الابحاث العلمية .

٣-القسم الخاص بالحكومة .

القسم التجاري :

يحصل علي ما يلزمة من خدمات من خلال المركز الاقليمي لتكنولوجيا المعلومات وهندسة البرامج ويتفرع عن هذا القسم الاخير شبكة معلومات التجارة المصرية وقد تم انشاء هذه الشبكة لتحقيق الاهداف التالية :

١-دعم تنمية صادرات قطاعات الاعمال المصرية للاسواق العالمية

٢-اثراء مناخ الاستثمارات الداخلي والخارجي .

٣-توفير المعلومات الخاصة بالقروض التجارية المتاحة بالاسواق العالمية لقطاعات الاعمال المصرية .

٤- دعم قدرات رجل الاعمال علي اتخاذ قرار .

وفيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها شبكة التجارة المصرية فهي تقوم بتقديم العديد من الخدمات الهامة لقطاعات الاعمال من خلال مجموعة من قواعد البيانات التي

يمكن الاتصال بها مباشرة علي النحو التالي :

١. قاعدة بيانات المؤشرات الاقتصادية عن مصر والعالم .

٢. قاعدة بيانات الاستثمار في مصر وتشمل :

أ. الشركات الاستثمارية .

ب. قوانين واجراءات الاستثمار .

ج. فرص الاستثمار في مصر (دراسات الجدوي الاقتصادية الاولية)

٣. قاعدة الاجراءات في مصر وتشمل :

أ. اجراءات سجل المصدرين .

ب. اجراءات سجل المستوردين

ج. اجراءات تأسيس فروع الشركات الاجنبية .

د. اجراءات الرقابة علي السلع .

أ. اجراءات التصدير تشـــمل :

- اجراءات التصديـــر

- السلع المحظور تصديرها .

ب. اجراءات تأسيس الشركات وتشـــمل:

- شركات الامـــوال .

-شركات الاشخاص .

ج. اجراءات تأسيس منشأة سياحية فندقيـــة

الاجراءات الاستيرادية وتشـــمل .

- نظم الاســـتيراد

- القطاع الخاص

- قطاع الاعمال العام

- اعادة التصدير

د. الاجراءات الجمركية لقطاعي الاعمال العام والخاص وتشمل :

- الافراج الجمركي .
- الافراج المؤقت .
- المناطق الحرة .

ر. الاجراءات البنكية وتشمل :
- خطابات الضمان .
- الاعتمادات المستندية .
- الصفقات المتكافئة .

٤. قاعدة بيانات الادلة في مصر وتشـمل :
البنوك العاملة في مصـــر
الهيئات المصرية في الخارج المسئولة عن ترويج الصـــادرات
المنظمات الدولية في مصـــر
الفنـــــــــادق
الســـــفارات والملحقـــــــات
شركات الطيران

٥. قاعدة بيانات التجارة الخارجية في مصر وتشـمل :
قـــاعدة بيانـــات الرســوم الجمركيـــــة
قـــاعدة بيانـــات المصدريـــن المصرييـــــن
قاعدة بيانات الوكلاء التجاريين بمصر

٦. قاعدة بيانات الفرص التجارية وتشـمل :
الفرص التصديرية (شبكة التمثيل التجـــاري)
الفرص الاستيرادية (شبكات اتصال دوليـــة)
فرص كشراء المعدات المستعملة (دولية)

٧. قاعدة بيانات الاسعار العالمية وتشـمل :

أسعار العملات في الاسواق الدوليـــة

أسعار الفوائد (اقراض - ودائـــع)

أسعار السلع

٨. نظام الاستفسار للعمـــلاء

حركة التجارة الدوليـــة

توقعات الاسعار المســـتقبلية

نقاط الاتصال الدولية بكل من (المصدرين - المستوردين - المنتجين)

التقارير الخاصة وتشمل :

- دراسات التسويق للاسواق
- تقارير المخاطر للاسواق
- حلقات التوزيع بالاسواق
- القروض والمنح الدولية
- الاندماجات والتملك للشركات الدولية
- تقارير الاستعلام عن شركة
- التشريعات المصرية
- الدراسات عن مصر

٦. **<u>عيوب الشبكة بالنسبة لرجل الاعمـــال</u>** :

١- **الامـــن** :

حيث لازالت عملية الامن علي هذه الشبكة غير مستتبة بالكامل ولازالـــت بيوت البرمجيات تعمل علي البرامج تتيح للمستخدم قدرا اكبر من الســـرية للعمل علي هذه الشبكة .

٢- التقنيـــة :

بالنسبة للمستخدمين في دول الشرق الأوسط لازالوا يعتمدون علي خطـــوط

التليفونات لعملية الربط بالشبكة وهذه الخطوط لا تعطي المستخدم السرعة المطلوبة .

التحليل النفسي للإنترنت ؟

عن ماذا يبحث الناس داخل الانترنت ؟

صنفت الصفحات أو المواقع التي يبحث عنها مستخدموا الإنترنت إلي التالي :

٢٠ **صفحات الشركات والاعمال والاخبار والاهتمامات العامة :**

ويزورها ٢٠ % من المستخدمين .

٢٠ **صفحات الاهتمامات الشخصية والتحاور مع الاخرين والالعاب الترفيهية :**

ويزورها ٨٠ % من المستخدمين .

ماذا تعني هذه النسبة ؟

تعني أنك إذا كنت تقضي أمام الإنترنت ٢٠ ساعات يوميا ، فأنت تكون واقعيا وعلميا لمدة ساعتين فقط ، بينما تنوه في اهتماماتك وأهدافك الشخصية مدة الساعات الثمانية الباقية .

كثير من المديرين الذين يتمتعون بروح المغامرة أنهم بمجرد نشرها لصفحات شركاتهم علي شبكة الإنترنت فإن آلاف العملاء سيتهافتون عليهم بمئات من طلبات الشراء يوميا ، وعندما خابت آمالهم في اجتذاب عملاء جدد ومع ارتفاع تكاليف نشر الصفحات علي الشبكة ، اتجهوا لتقديم خدماتهم ومنتجاتهم عبر الشبكة مقابل اشتراكات أو

تعريفات دخول محددة. لكن هذه الوسيلة الأخيرة لم تنجح سوي في زيادة التكاليف دون زيادة عدد العملاء .

كانت النتيجة أن انقسم المديرون إلي قسمين :

- أولئك الذين أصابهم اليأس وأغلقوا صفحاتهم وانسحبوا من مواقعهم علي الشبكة .
- وأولئك الذين فهموا كيف تختلف قوانين الربح عبر الإنترنت عن مثيلاتها في الاسواق المألوفة .

أعمدة التسويق ... ثلاث فرص :

١. فرصة الاتصال :

يزيد زائر الإنترنت الاتصال بغيره ممن لهم نفس اهتماماته وإقامة علاقات وحوارات معهم وهذا ما يطلق عليه الاتصال التفاعليInteractive.

٢. فرصة للكسب :

أن يجد فرصة ملائمة لتحقيق الربح ، قبل أن يقوم من جلسته ومن خلال جهازه.إذن يجب أن يكون موقعك مربحا للزائر. Rewarding

فرصة للعلم :

أن يحصل علي أكبر قدر ممكن من المعلومات الصحيحة متنوعة المصادر في أقصر وقت وبأقل جهد. أي أن يتميز بصحة المعلومة . Truthful

لكي تجذب العملاء عبر الإنترنت عليك أن تمنحهم هذه الفرص الثلاث .

قديما اعتمد التسويق التقليدي والاعلان الجماهيري علي مهارة السوق ولباقة البائع وقدرة وكالة الإعلان ، وهذه كلها جهات خارجية عن المنتج الاساسي ذاته ، ولذلك فهي تحمل المنتج تكاليف ليست جوهرية فيه، أما عبر الإنترنت فيعتمد نجاح الحملة التسويقية والموقع وكل شيء علي المنتج ذاته بقدراته وإمكاناته وذكاء القائمين علية من الداخل .

ملاحظات عامة عن الانترنت

٢. زيادة عدد الزائرين لموقعك علي الويب (WEB)لا يعني زيادة عدد الصفقات التي يمكنك أن تبرمها معهم . فالارتباط بالعملاء يقوم علي اساس تقديم خدمة متميزة تجعلهم يكررون الدخول إلي موقعك مرة أخري .

٢. لا تقصر نشاطك علي إمداد الزائرين بالمعلومات بل وسع نشاط موقعك ليشمل حوارات وتفاعل بين الزائرين الذين لهم نفس الاهتمامات ، وبهذا تجمع عملائك علي هيئة مجتمع فوق أرض موقعك الإلكتروني .

٣. بالرغم من أن ملايين من مستخدمي الكومبيوتر يزورون الإنترنت يوميا إلا أن الإنترنت ليست وسيلة شعبية ولن تصبح كذلك أبدا بل هي وسيلة شخصية جدا ويجب التعامل معها علي هذا الآساس .

٤. كما يثبت التاريخ لا تحل وسيلة الاتصال الجديدة محل القديمة تماما ، فمازالت الكتب والراديو والصحف والتليفزيون موجودة وستظل موجودة حتي بعد ظهور الإنترنت . كل ما عليك أن تعرفه هو أن لكل وسيلة اتصال قوانينها الخاصة للربح والخسارة .

٥. من الواضح أن المواقع الإلكترونية للمؤسسات الإعلامية لا تحقق الربح من خلال بيع الإعلانات أو حتي من تحصيل رسوم الاشتراك ، بل من تقديم خدمة مفصلة تبعا لاحتياجات كل عميل ، تلك الاحتياجات لا تستطيع وسائل الاتصال الأخري توفيرها له .

٦. عليك أن تبدأ الإنترنت من حيث تنتهي وسائل الاتصال الأخري ، فبينما تكتفي الإعلانات التقليدية بالإعلان عن وجود السلعة ، يجب أن تحمل إعلاناتك علي الانترنت مزيدا من المعلومات المفصلة والتي يمكن أن تحتاج العميل إليها ليتخذ قرار الشراء بكامل قناعته ،ودون أي غموض أو تستر .

٧. عبر الانترنت ، قبل أن تبدأ في البيع ، تلق تفصيلات السلعة من العميل ذاته ، قدم له بالضبط ما يريده ، لا أكثر ولا أقل .

٨. علي عكس ما يحدث في وسائل الإعلام الأخري يجب أن تنتبه لحساب كفاءة الإنترنت تبعا لنوعية العملاء ، وليس اعتمادا علي كميتهم . فليست كل العيون التي تنظر إلي موقعك علي الانترنت متشابهة رغباتها واحتياجاتها . احرص علي بناء علاقات قوية طويلة الاجل مع العملاء .

٩. المعلومات هي وسيلة البيع عبر الانترنت . أملآ موقعك الإلكتروني بالحقائق والأخبار الجديدة والإرشادات الصادقة .

١٠. بعملها لمدة ٢٤ ساعة يوميا،وسبعة أيام في الاسبوع دون أية أجازات، توفر الإنترنت لزائريها درجة عالية من الملائمة والتحكم ، مما يجعلها مكانا طيبا لكثير من العملاء المحتملين ذوي الدخول المرتفعة.

مشكلة عام 2000 فى الكمبيوتر

العالم اليوم يعيش حقبة التكنولوجيا المتطورة .. حتى اصبح كل شئ خصوصا فى الدول المتقدمة يعمل بأجهزة الكمبيوتر .. فإن أى إرباك صغير للنظام التكنولوجى العالمى يعنى فوضى لا يمكن السيطرة عليها .. لذلك تعتبر مشكلة عام 2000 فى الكمبيوتر من المشكلات الملحة جداً التى لا تعترض فقط قطاع إدارة الأعمال الدولية ، ولكن كذلك العديد من القطاعات الأخرى مثل الحكومات المختلفة ، القطاعات الحربية ، الجامعات ، مؤسسات الأمم المتحدة ، وخلافه . ولكن مما لاشك فيه أن هذه المشكلة تؤثر أكثر ما تؤثر فى قطاعات إدارة الأعمال الدولية .. والمقصود بذلك الشركات العالمية والمتعددة الجنسية على اختلاف أحجامها وعلى اختلاف أنشطتها ، وسواء كانت مؤسسات مالية أو صناعية أو تجارية أو خدمية أو خلاف ذلك .

بدأت المشكلة فى الظهور خلال الخمس سنوات الأخيرة فقط حين انتبه بعض خبراء الكمبيوتر إلى الخطأ الفنى الذى وقع فيه مبتكروا برامج تشغيل الكمبيوتر **SOFTWARE** وكذلك بعض برامج الميكنة **HARDWARE** حين اكتفوا برقمين فقط لتحديد السنة .. فعلى أى جهاز كمبيوتر فى العالم يكتفى دائما بالرقم **98** للتعبير عن سنة **1998** وكذلك **54** للتعبير عن سنة **1954** وهكذا .

وبالتالى فبحلول عام **2000** ستظهر كل أجهزة الكمبيوتر فى العالم الرقم **(00)** حيث لا مجال نهائيا على برامج التشغيل لإظهار أكثر من رقمين .. ولكن عما سيعبر الرقم **(00)** ؟؟ اكتشف علماء الكمبيوتر أن هذا الرقم لن يعبر عن سنة **2000** وإنما سيعبر عن سنة **1900** لأن كل الأجهزة والبرامج مبرمجة على القرن العشرين والذى يبدء برقم**19** .. فماذا سيعنى ذلك؟؟ هذا سيعنى بكل بساطة العودة للوراء حوالى مائة عام .. مما يترتب عليه العديد والعديد من المشاكل فى حسابات البنوك وكروت الائتمان والقياسات المختلفة ، وقد يعنى أيضا توقف بعض

المصانع عن العمل .. وارتباك حركة الطيران حول العالم وتوقف الضخ من أبـــار البترول .. والعديد والعديد من المشاكل الاخري التي إن كانت تعبر عن شيء فهي إنما تعبر عن مدي اعتماد العالم المتمدين علي التكنولوجيـــا الحديثـــه فـــي نظـــم المعلومات .. الطريف في الموضوع أنه كلما كانت الدوله أو المؤسسة اقل تقدمـــا من النواحي التكنولوجيه ..كلما قل تأثير هذه المشكلة عليها .. وكلما كانت الدولـــة أو المؤسسة متقدمة تكنولوجيا كلما صعبت الحلول وكذلك كلما زادت تكاليف حـــل هذه المشكلة .. وقد شرعت فعلا العديد من المؤسسات والدول في حل هذه المشـكلة عن طريق الإستعانه بخبراء الكمبيوتر الذين كانوا هم اصلا السبب في المشـــكلة .. طبعا المقصود بخبراء الكمبيوتر الجيل السابق منهم ولو ان بعضهم قد طـــال بـــه العمر ليكون السبب في المشكلة سابقا وكذلك خبير حلها حاليا .. وبالمناسبة فإن حل هذه المشكلة يكلف الشركات العالمية والحكومات المليارات من الدولارات .. ولكـن ليس أمامهم بديل أخر، فالبديل المر هو التوقف عن العمل .. لذلك فقد شرع الجميع في تعيين خبراء حل مشكلة عام 2000 في اجهزه الكمبيوتر..

الايزو

الايزو

١. تعريف الايزو.

٢. تعريف الجوده.

٣. العلامات الاسترشادية للايزو ٩٠٠٠.

٤. فوائد الايزو .

٥. الاقسام الفرعية للايزو .

٦. فوائد التسجيل في الايزو .

٧. المراحل الرئيسية في عملية الايزو .

٨. ملخص عملية التوثيق .

أيزو ٩٠٠٠

تعريف الايزو :

هي الخطة الرئيسية لتحسين الجودة . ويؤكد تسجيل الايزو ٩٠٠٠ عما إذا كانت لديها إجراءات علمية وواضحة وهي مستمدة من الكلمة اليونانية أيزوس تعني (تعامل) .

تعريف الجودة :

تشير الجودة الي مستوي لصفات يتميز بها المنتج أو الخدمة مبينة علي قدرة المنتج وحاجات المستهلك .

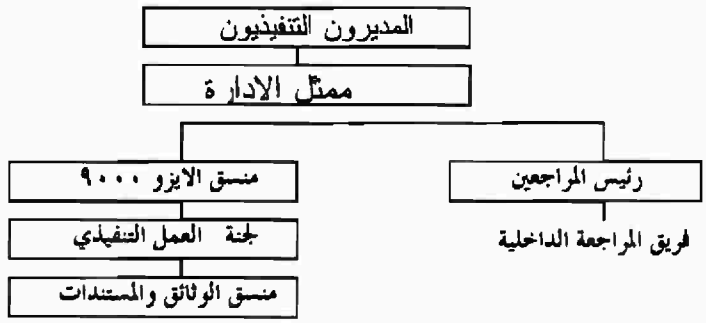
- فموضوع الجودة يأخذ إهتماما كبيرا في الاسواق العالمية . وبعد محاولات كثيرة لوضع قواعد لجودة أفضل علي نطاق عالمي منها حاجة لمواصفات قياسية لجودة عالمية . ولقد وضعت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية بجنيف بسويسرا .

(The International Organization for standardization)

(ISO)الخطوط الارشادية للجودة والتي تعرف بالايزو ٩٠٠٠

- وتعتبر المواصفات القياسية الأساس العام للتجارة العالمية وبدونها لا يمكن تحقيق تجانس المنتج ورضاء العميل وكفاءة الانتاج .
- **العلامات الإسترشادية للآيزو ٩٠٠٠ (أهم عناصرها)**

١. تحديد المواصفات القياسية السائدة في السوق .
٢. تحديد قياس مستوي الاداء السائد .
٣. تبادل المعلومات مع الشركات القائدة في الاسواق .
٤. تحليل الفجوات في الاداء .
٥. بذل الجهود المستمرة لتقليل هذه الفجوات .
٦. التعرف علي المنظمات التي تتوافر لديها المواصفات القياسية .



نموذج الهيكل التنظيمي الأيزو ٩٠٠٠

فوائد الايزو :

١. إنشاء تطبيقات جودة ثابته تطبق في كافة الدول .
٢. توفر لغة ومصطلحات مشتركة .
٣. وجود نقطة لتلاقي المفاوضات التجارية التي يمكن ان يرجع اليها .
٤. تقليل الحاجة الي زيارات العملاء للموقع أو لمراجعتهم .
٥. إن الايزو تعتمد علي نظام الجودة كما هو مطبق فعلا وليس كما هو مكتوب .

الاقسام الفرعية للايزو : تتكون من خمسة اقسام وجميعها تحوي نماذج وخططا إرشادية لتأكيد إدارة الجودة ويمكن تنفيذ المواصفات القياسية بطرق مرئية :

١. الايزو ٩٠٠١ **لنظم الجودة** : وهي تهدف لتأكيد الجودة في التصميم والتطوير والانتاج والانشاء والخدمات وهي المواصفات الاكثر شمولا . وتحتوي علي عشرين (٢٠) عنصرا وتقدم نموذجا لتأكيد الجودة للمنشأت التي تتخصص في التصميم والتصنيع وتركيب المنتجات أو الخدمات .
٢. **الايزو ٩٠٠٢** لنظم الجودة :هي عبارة عن نموذج في تأكيد الجودة للمنتج والتركيب وتحتوي علي ثماني عشر (١٨) عنصرا للمنظمات التي تتخصص في التصنيع أو الانتاج أو الخدمات فقط والنموذج المطلوب عادة ما يحدده المستهلكون.

٣. **الايزو ٩٠٠٣ لنظم الجودة** : هي عبارة عن نموذج لتأكيد الجودة في التفتيش النهائي والاختيار ويحتوي علي إثني عشر (١٢) عنصرا وللمنظمات التي تتخصص في التوزيع والتفتيش وإختيار المنتجات وخدماتها فقط دون أيه أنشطة أخري تتعلق بأي إنتاج أو التركيبات ، فهي تقدم نموذجا لتأكيد الجودة في التفتيش النهائي والإختبار .

٤. **الايزو ٩٠٠٤لتأكيد جودة الإدارة وعناصر نظم الجودة** : وهي عبارة عن خطوط إرشادية فهي تعطي المورد الخطوط الإرشادية للمنهج لإستخدامها في تطوير وتنفيذ نظام الجودة وتحدد الي أي مدي ينطبق كل عنصر من نظام الجودة. فهي تفحص كل عناصر الجودة بتفصيلات أكبر يمكن إستخدامها في أغراض المراجعة الداخلية والخارجية حيث تحتوي علي الخطط الارشادية لمستعمليها في عملية تطوير نظم الجودة داخل المنظمة .

٥. فوائد التسجيل في الايزو ٩٠٠٠ - تقسم الي مجموعات متجانسة هي :

أ. الاسباب التي تسعي في ورائها الشركة للتسجيل ومن أهمها ما يلي :

- مطالب العميل وتوقعاته .
- الفرصة لميزة تسويقية معينة.
- ضغط المنافسة .
- متطلبات ضرورية للتصدير .
- تقليل تكاليف العمليات .
- مسايرة ومتطلبات المنظمة .
- الفائدة المرجوة في الجودة العالية .
- المحافظة علي السمعة في الاسواق .

ب. **الفوائد الداخلية وتشمل** :

- توثيق مستندي أفضل للعمليات .
- تنسيق للعمليات .
- وعي وإدراك أكبر للجودة .
- إتصال وتعاون أفضل .
- روح معنوية أفضل للعاملين .
- الإقلاع من الهالك والتالف .
- كفاءة تشغيلية وإنتاجية أعلي .
- وقت ضائع أقل .

ج. **فوائد السوق وتشمل :**

- القبول العالمي للايزو ٩٠٠٠. - مجال تنافس أحسن .
- رضاء أفضل للعميل . - تجارب أسرع لحاجات السوق .
- ثقة أفضل من العميل . - الإقلاع من الحاجة لمراجعة العميل
- إحترام الشركة والمحافظة علي إسمها في الاسواق والبيئة .

د. **إعتبارات أخري حول الايزو ٩٠٠٠ وتشمل :**

- ليس هناك تنظيم لمستشاري الايزو ٩٠٠٠.
- القصور في قبول المراجعين المحليين في الخارج .
- لا يوجد نظام فعال مركزي للتسجيل .
- تكلفة عالية لمنح الشهادة بالنسبة للشركات الصغيرة .
- فهم محدد لعمليات الايزو .

- هناك عدداً قليلا من المنتجات تعتبر الايزو ٩٠٠٠ مطلبا ضروريا لاغني عنه وهي :

أ. منتجات الادوية .

ب. المنتجات ذات الضمان العالي الحساسية كما في مجالات المعدات التي تحمي البشرية بشكل خاص مثل أجهزة التنفس المستخدمة في المجالات التي تزداد فيها درجة التعرض للاخطار والسموم .

ج. مجالات أخري لمنتجات السلامة عندما يتعطل الجهاز المنتج حيث يترتب علي العطل تأثيرات تؤدي الي كوارث للمستعملين له من البشر .

- **المراحل الرئيسية في عملية الايزو ٩٠٠٠: هناك ٣ مراحل وهي :**

أ. **مرحلة التخطيط والاعداد :**

١- القرار للتطابق . ٢- التعليم والتدريب . ٣- تقرير نطاق التطابق .

ب. **مرحلة التطابق وتشمل :**

١- تقييم النظام الجاري أو القائم . ٢- مراجعة نواحي القصور .

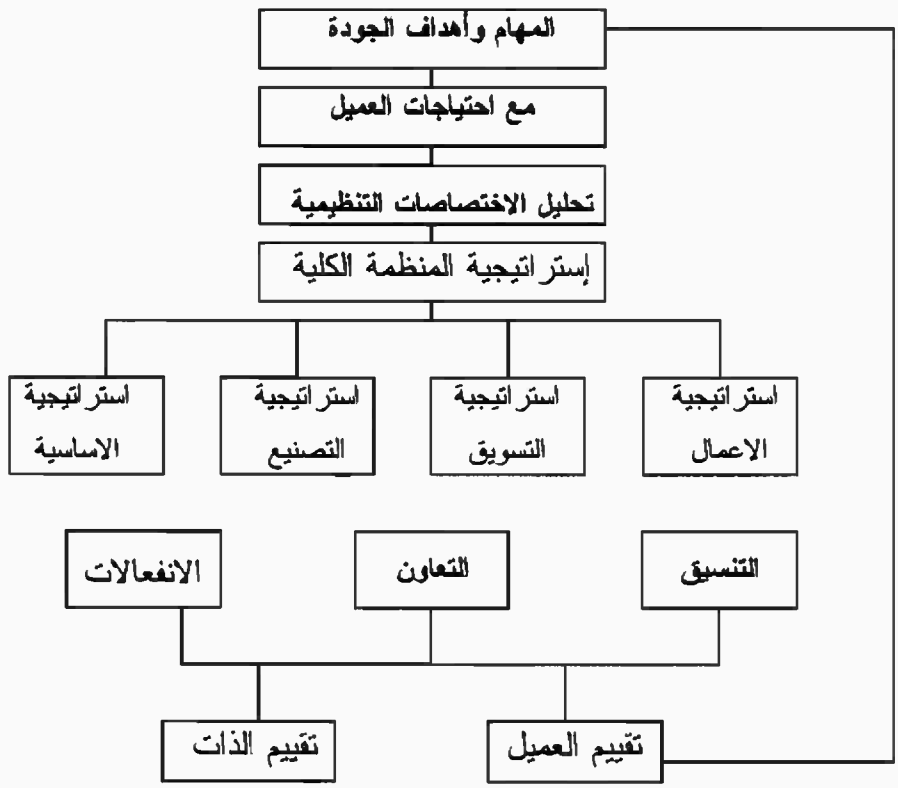
٣- توثيق نظام الجودة المطلوب . ٤- إنشاء وظيفة المراجعة الداخلية.

ج. **مرحلة التسجيل وتشمل :**

١-إصدار قرار التسجيل الطرف الثالث (الطرف المرجح).

٢-إختيار المسجل. ٣- تقييم الطرف الثالث .

٤-مراجعة خواص القصور . ٥- الإستمرارية في تدعيم التسجيل .



" خريطة تحسين الجودة "

ملخص عملية التوثيق : في خمس خطوات رئيسية :

خلال عملية المواصفات القياسية للايزو يجب التركيز علي عنصريـــن اساســيين بصفة دائمة وهما :-

١-**الخطوة الاولي** : فهم المتطلبات الخارجية

- متطلبات الايزو . - متطلبات الصناعة . متطلبات المنظمة .

٢-**الخطوة الثانية** : فهم طبيعة الاعمال أو المشروع :

-خريطة التنظيم الوظيفي - مخرجات كل قسم بالنسبة لبقية المنظمة .

-مدخلات كل قطاع رئيسي. - خريطة إنسياب العمل وتدفقاته .

-الغرض من الشركة ورسالتها .

٣- **الخطوة الثالثة** : تعميم نظام التوثيق الساري :

-مسئوليات الملكية في الابتكار في الموافقة .

-إجراء مسح للوثائق الموجودة وسجلات الجودة .

-تخزين الوثائق في الحصول عليها في الرقاية .

-تحليل لنقاط القصور ووضع العلامات الإسترشادية .

٤. **الخطوة الرابعة** : إنشاء هيكل مستندي موثق :

-تحديد كل من مستويات التوثيق .

-إنشاء نموذج للتوثيق .

-التعرف علي الحدود الوظيفية .

-إنشاء نظاما للرقابة علي السجلات .

-إنشاء نماذج لتسجيل الجودة ومعايير التخزين .

٥- **الخطوة الخامسة** : إنشاء الوثائق الفردية :

-وضع المسؤليات والاولويات . - إنشاء وثائق التشغيل .

-إنشاء سجلات الجودة - كتابة دليل الجودة .

١. إن الايزو ٩٠٠٠ تقـوم علي فكرة هامة جدا وهي فكرة الانتاج اللحظـي (J.I.T) وقاعدتها القيام بالاعمال في الوقت المناسب . وتسـتلزم (J.I.T) الحصول علي المواد بالكميات الصحيحة في الوقت المناسـب .

وأخيرا نقول بأن هذا ليس هو نهاية المطاف فالرحلة في اتجاه تحسين الجـودة ليس لها نهاية فهناك دائما مجال للتحسين .

١- نطاق التطبيق ومجاله

١-١ النطـاق

تحدد هذه المواصفة إحتياجات نظام الجودة المطلوب عندما يتطلب العقد بيـن الجانبين شرح وتوضيح إمكانية المـورد فـي تصميـم وتوريـد المنتـج . والإحتياجات المحددة بهذه المواصفة يقصد بها أساسا منع عدم المطابقـة فـي جميع المراحل بدءا من التصميم وإنتهاء بالخدمة .

١-٢ مجال التطبيـق

تستخدم هذه المواصفة في العقود في الاحوال الاتية :

أ. حاجة هذا العقد بالتحديد لجهد في التصميم .. وتحديد ومتطلبـات المنتـج كمعايير للأداء .

ب. إمكانية الوصول إلي الثقة في مدي مطابقة المنتـج مـن خـلال العـرض المناسب لإمكانات المورد في التصميم / التطوير - الانتـاج - الـتركيب - الخدمة .

٢. **المراجع**

ISO 4802 –ISO 9000

٣. **تعاريف**

أنظر المواصفات الدولية ISO 4802

٤. متطلبات نظام الجودة

٤-١مسئولية الإدارة

٤-١ سياسة الجودة

يتعين علي المورد تقديم سياسته وأهدافه وإرتباطه إزاء الجودة .. وعلي المورد تأكيد أن سياسته مفهومه ومطبقة ومستغلة بمعرفة جميع المستويات بالمنشأة.

٤-٣ التنظيم

٤-٤ **المسئوليات والصلاحيات:** يتم تحديد مسئوليات وصلاحيات وعلاقات الافراد المسئولين عن إدارة وأداء .. والتحقق من الاعمال التي تؤثر علي الجودة أو تحديد الافراد الذين يتعين إضافة الصلاحية التنظيمية لهم من أجل :

أ – إتخاذ الأجراءات لمنع حدوث عدم المطابقة .

ب–تحديد مشاكل جودة المنتج وتسجيلها .

ج–التوصية بالحلول من خلال القنوات المحددة بالنظام .

د–التحقيق من تنفيذ الحلول .

هـ–مراقبة مايتم في شأن التشغيل الإضافي وكذا التوريد والتركيب للمنتجات غير المطابقة حتي يتم التأكد من إجراء تصحيح القصور / العيب .

٤-٥ **مصادر التحقيق والافراد** : يقوم المورد بتحديد متطلبات التحقيق داخليا والاعلان بمصادره المناسبة وإسناد مهام التحقيق إلي أفراد المدربين .

وتتضمن أعمال التحقيق : التفتيش والإختبار–ربط عمليات التصميم والانتاج– التركيب والخدمة بمراجعات نظام الجودة . ويتم تنفيذ ذلك بأفراد مغايرين لأولئك المسئولين مباشرة عن العمل موضع التحقيق .

٤-٦ **ممثل الإدارة** : يحدد المورد لدية مندوباً عن الإدارة يكون مسئولا بصفة محددة عن التأكد من إستخدام هذه المواصفات الدولية بجانب مسئولياته الإداريه الأخري .

٤-٧ متابعة الادارة

تقوم إدارة المورد بمتابعة إلتزام نظام الجودة المتمشي مع المواصفات الدولية علي فترات مناسبة للتحقق والتأكد من إستمرارية مناسبتها وفاعليتها ويتم الإحتفاظ بسجلات لتلك المراجعة .(ويلاحظ أن متابعة الإدارة تتضمن تقييما لنتائج المراجعة الداخلية والتي تجري عن طريق إدارة المورد).

٤-٨ نظام الجودة

يقوم المورد بإعداد نظام جودة موثق والحفاظ عليه كوسيلة للتحقيق من مطابقة المنتج .. ويتضمن ذلك .

أ- إعداد إجراءات وتعليمات نظام الجودة المتمشية مع تلك المواصفة .

ب-التنفيذ الفعال لإجراءات وتعليمات نظام الجودة .

ويلاحظ ..أنه لمواجهة الاحتياجات المحددة يتعين الاهتمام بما يلي :

١. إعداد خطط ودليل طبقا للحاجه .

٢. تحديد وطلب توفير أي معدات خاصة بـ: التحكم - التشغيل _ التفتيش _ الإنتاج .. والتي تكون مطلوبة للتوصل إلي الجودة المنشودة وكذلك المهمات البشرية.

٣. تحديث تكنولوجيا التحكم والتفتيش والإختبار ومتابعة تطوير الآجهزة .

٤. توفير وقت كاف لتحديد متطلبات القياس التي تزيد عن المتعارف عليه لإمكان توفيرها .

٥. توضيح مواصفات القبول لجميع المتطلبات .

٦. جعل التصميم/الانتاج /التركيب/ الإختبار مطابقا للوثائق المستعملة .

٧. تحديد وإعداد سجلات الجودة .

٤-٩ مراقبة التصميم

١- **عـــام**

للتأكد من تدارك وتغطية إحتياجات المنتج .. يقوم المورد بوضوح وتنفيـــذ الخطوات اللازمة لمراقبة تصميم المنتج والتحقق من ناتج التصميم .

٢- **تخطيط التصميم والتطويـــر**

يقوم المورد بوضع خطة لتحديد مسئوليات أنشطة التصميم والتطويـــر . وتوصف تلك الخطط لهذه الأنشطة وتقوم بتأصيلها وتحديثها .

٣- **إسناد الأنشطة** : يتم تخطيط أنشطة التصميم وإسنادها إلي الأفراد المؤهلين المزودين بالوسائل المناسبة لأداء العمل والتحقق من صحته .

٤- **التداخلات الفنية والتنظيمية** : تحدد التداخلات الفنية والتنظيمية بيـــن المجموعات المختلفة .. ويتم نقل وتوثيق المعلومات اللازمة ومراجعتها .

٥- **مدخرات التصميم** :تحدد مدخلات التصميم المرتبطة بالمنتج ويتم توثيقها ثم يراجع مدي مناسبتها عن طريق المورد . ويتم التصرف إزاء الإحتياجـــات غير الواضحة والمتضاربة والمبهمة مع المسئولين عن هذه الإحتياجات .

٦- **مخرجات التصميـــم**

توثق مخرجات التصميم ويعبر عنها علي كل شكل إحتياجات / حســـابات وتحليل الآتي :

أ. تدارك متطلبات مدخلات التصميم .

ب. الإحتواء أو الإشارة إلي مرجع القبول .

ج. ضمان الآحتياجات المحددة بصرف النظر عن ذكر ذلك في مدخـــلات المعلومات .

د. تحديد خصائص التصميم الاساسية لأمان وسلامة تشغيل المنتج .

٧- **التحقيق من التصميم**

يقوم المورد بالتخطيط لمراجعة التصميم والإسناد إلي المختصين . ويتم تحقيق التصميم للتأكد من سيطرة مخرجات التصميم علي مدخلاته بإستخدام إجراءات المراقبة التالية :

أ. وضع وتسجيل مراجعات التصميم .

ب. إعداد الإختبارات ومؤشرات عرض النتائج .

ج. إجراء الحسابات المرادفة .

د. مقارنة التصميم الجديد بالمثيل إن وجد .

٨- **تغييرات التصميم**

يقوم المورد بوضع وتنفيذ الخطوات اللازمة لإعتماد جميع التغييرات والتعديلات..والخطوات اللازمة لتحديدها ومراجعتها وتوثيقها .

٤-٨ مراقبة الوثائق

١. إعتماد وإصدار الوثائق

يقوم المورد بإعداد وتنفيذ الخطوات اللازمة للرقابة علي المستندات والبيانات المرتبطة بالمواصفات الدولية ويتم مراجعة وإعتماد هذه المستندات من حيث مناسبتها عن طريق الأفراد المؤهلين قبل إصدارها . وتتضمن تلك المراقبة ما يلي:

أ. إتاحة الاصدارات المناسبة للوثائق لجميع المواقع التي لها تفاعل مع نظام الجودة .

ب. إلغاء جميع وثائق الجودة غير السارية من جميع مواقع الاصدار والاستعمال.

١- تغيير وتعديل الوثائق

يتم مراجعة التغيير بالوثائق وإعتماده بإستخدام نفس الخطوات التي تمت في الإصدار الأصلي (كمراجعة وإعتماد) .. إلا اذا تم تحديد مواقع أخري للمراجعة . ويتعين في تلك الحالة تحديد قناة إتصال مناسبة للمعلومات لتمكين الموقع الجديد من المراجعة والإعتماد . ويتم تحديد ماهية التعديل / التغيير في نفس الوثيقة أو مرفق لها . وتعد قائمة رئيسية بالوثائق السارية .

لمراقبة عدم إستخدام الإصدرات الملغاة .وعادة ما يتم إعادة إصدار الوثائق بعد رصد عدة تغييرات .

٤-١١ <u>المشتريات</u>

يقوم المورد بالتأكيد من مطابقة المشتريات للاحتياجات المحددة.

١- تقييم المقاولين من الباطن

يقوم المورد بإختيار مقاوليه من الباطن علي أساس قدرتهم علي تغطيه التعاقدات المسندة شاملة متطلبات الجودة . ويقوم المورد بإختيار مقاوليه من الباطن المؤهلين ويرتبط ذلك بدرجة ونوع المراقبة المطبقة عليهم في تلك الحالة بنوع المنتج المطلوب . ويكون مفيدا للمورد الأصلي تسجيل سابقة خبرة المقاولين من الباطن وقدراتهم وأدائهم . وعلي المورد التأكد من السيطرة الكاملة وفاعلية نظام الجودة في تلك الجزئية .

٢- بيانات الشراء :

تتضمن مستندات الشراء بيانات توصيف المنتج المطلوب بوضوح شاملة :

أ. التفصيلات الدقيقة للنوع – الموديل – درجة أو رتبة المواصفات والجودة.

ب. تعريف المنتج – المواصفة – الرسومات – متطلبات مواصفة الإستخدام – التفتيش للقبول –باقي البيانات الفنية شاملة إشتراطات القبول – سابق الخبرة (للمنتج – للمصنع – للافراد).

النمور الأسيوية الجريحه

النمور الأسيوية الجريحه

مقدمة

يتناول هذا البحث مايعرف بالنمور الأسيوية ، والتي اصبحت من القوي الاقتصادية الفعالة ، والمؤثرة في مجريات وأحداث العالم سواء أكان ذلك في الجوانب السياسية أو الإقتصادية ، كما يلقي البحث الضوء وبشكل خاص علي كل من تايلاند وهونج كونج وماليزيا والتي تعتبر من النمور الصاعدة في أسيا ولكن يجب التنويه إلى أن الأزمات المالية التى تعرضت لها النمور الأسيوية مع بدايات عام ١٩٩٨ قد جعلتها تبدو أحياناً كالنمور المنكسره أو الجريحه، وذلك بسبب المؤثرات الخارجية التى كان لها تأثير سلبى مباشر على إقتصاديات هذه الدول.

تايلاند

الموقع والمساحة :

تقع مملكة تايلانج بين دائرتي عرض ٥-٢١ درجة شمالا ، وبين خطي طول ٩٧-١٠٦ درجة شرقا تقريبا . وتبلغ مساحتها ٥١٤ الف كيلومترا مربعا ، أي قدر مساحة فرنسا علي وجه التقريب . وتتاخمها بورما في الغرب والشمال الغربي ، ولاووس في الشمال الشرقي والشرق وكامبوديا في الجنوب الشرقي ، وخليج تايلاند وماليزيا في الجنوب .

وقد سميت المملكة باسم الشعب الذي يسكنها ، وهو شعب الثاي ويحلو لشعبها أن يسميها موانج ثاي أي أرض الاحرار لأنها سلمت دون جاراتها في جنوب شرق أسيا من ذل الإستعمار . وكانت تسمي قبلا باسم سيام ، وشعبها باسم الشعب السامي . لكن الاسم الجديد "تايلاند " قد أصبح الرسمي منذ عام ١٩٣٩ . ويرتبط الثاي بصلة قرابة وثيقة بشعب الشان في بورما ، ولعل الإسم السابق للدولة وهو سيام لم يكن الا تحريفا لكلمة شان . أو قد ينتمي السيام والشان لآصل واحد .

المدن

شعب الثاي ريفي بطبعة ، يعشق السكني في مساكن القري ورغم وجود

عدد من مدن الاسواق الصغيرة مبعثرة في انحاء الدولة ، فإن عدد المدن الكبيرة قليل للغاية .

واذا استثنينا العاصمة بانكوك التي يزيد سكانها علي ٣ر٨ مليون نسمة (تقدير سنة١٩٨٣) . فإن البلاد تخلو من المدن المليونية . وتحتشد المحلات العمرانية ، مدينة وريفية ، علي امتداد المجاري المائية ، نظرا لأنها كانت وما تزال تشكل طرق المواصلات المهمة في البلاد .

ومدينة بانكوك هي عاصمة البلاد ، والقلب النابض بالحياة . وهي مع توأمها مدينة ثون بوري ، مجمعة عمرانية ضخمة ، وكان سكانها مليونا واحدا سنة ١٩٥٥، فبلغوا الضعف سنة ١٩٦٥ . والمدينة عاصمة لتايلاند منذ عام ١٧٨٢ ، وهي المركز التجاري والصناعي والثقافي الرئيسي ، وبؤرة المواصلات والنقل ، والميناء الأهم الذي يقوم بما يزيد عن ٨٠% من جملة تجارة البلاد . وتحيط بالمدينة القنوات ، لذلك يطلق عليها اسم فينسيا تايلاند " وتشتهر" بأسواق الطافي " .

ذلك أن التجارة والباعة يملأون قواربهم باللحوم والاسماك والخضر والفواكة، ويتسابقون في الصباح الباكر الي احتلال النقط الاستراتيجية عند ملتقي ومفترق القنوات ، حيث يكثر البيع والشراء.

وتقع مدينة أيوثيا شمالي بانكوك ، وقد كانت لفترة طويلة فيما مضي عاصمة للبلاد وتقع شمالي بانكوك بنحو ٨٨كم. وهي الان مركز زراعي ، وتجاري خاصة لتجارة الارز . وتحوي العديد من آثار الماضي .

ورغم أن هضبة خورات أساسا منطقة قري ودساكر ، فأنها تحوي عددا قصير من المدن المهمة مثل مدينة خورات ، وخون كان ،ونون كاي وأوبول ، وترتبط هذه المدن جميعا بالعاصمة بانكوك بخطوط حديدية ، وطرق برية يمكن السير عليها طوال العام .

وأهم مدن شمال تايلاند مدينة جماي . وتحتل المركز الثاني بعد العاصمة من حيث حجم السكان فقد شارف سكانها المليون نسمة ، وتقع في سهل رسوبي نهري فسيح

وتعرف باسم " وردة الشمال " بسبب مناخـــها المعتـــدل ، ومناظرهـــا الجميلـــة، وعمائرها المنسقة، ووروردها المبهجة. وتتصل بالعاصمة بخط حديدي. وهي مقـــر الصنائع التقليدية،حيث يتم نسج القطن والحرير، وصنع الخزف، ومعالجة الفضة .

الجغرافيا الإقتصادية

يزداد الناتج القومي في تايلاند من عام لآخر ، واقتصادها سليم . وهي من بين أنجح دول جنوب شرق أسيا في ادارة دفة اقتصادها . ويعتقد ازدهار اقتصادها علي انتاج وتصدير الأرز ، والمطاط ، وخشـــب التيـــك ، والقصـــير ، ويشـــتغل بالزراعة وبما يرتبط بها من أنشطة ، نحو ٨٥% من جملة السكان العاملين بالبلاد. وتسهم الصناعة بحوالي ١٠% من جملة الدخل القومي . وتتجه سياسة الحكومـــة الاقتصادية الي تشجيع الزراعة وتنويع الإنتاج الزراعي وتوسيع الرقعة الزراعيـــة افقيا ورأسيا وتهتم باستثمار ثروات البلاد الطبيعية ، وتطوير الصناعة وتحســـينها وتشجيع الاستثمارات الخاصة والاجنبية ، وهي تنتهج سياسة خطط الإنماء الخمسية منذ عام ١٩٥٩ وحتي الان .

مصادر القوي

تولي الدولة في خطة التنمية عناية كبيرة بمصادر القوي . فهي تستغل مناجم فحـــم الليجنايت بالقرب من لامبانج في شمال البلاد . ولا يوجد بتايلاند بترول ، وعليـــها ان تستورد حاجتها منه ، لكنها تملك ثروة طيبة من القوي المائية .

وقد أقيم بالبلاد مشروع ضخم متعدد الاغراض يقع في محافظة تاك فـــي الشـــمال وهو مشروع بان - هي وقد تمت مرحلة البناء الاولي سنة ١٩٦٣ و١٩٧٥ رفعـــت قدرة المشروع علي توليد ٥٦ الف كيلو وات .

وبالبلاد محطات أخري صغيرة نسبيا لتوليد القوي الكهربائيـــة ، منـــها محطتـــان حراريتان قدرتهما ٨٥ ألف كيلو وات . كانت كافية لسد احتياجـــات ١١ محافظـــة ومدينتي بانكوك وثون بوري من الكهرباء كما اقيمت وحدات توليد أخري في الفترة

بين عامي ١٩٦٣و ١٩٧٥. رفعت قدرة المشروع علي توليد ٥٦٠ ألف كيلووات . وبالبلاد محطات أخري صغيرة نسبيا لتوليد القوي الكهربائيـــة ، منـــها محطتـــان حراريتان قدرتهما ٨٥ ألف كيلو وات . ومحطة ثالثة بالقرب من لامبالج تســـتخدم فحم الليجانيت ، وتوالي الحكومة الاهتمام بتنمية موارد الطاقة لمواجهـــة الطلـــب المتزايد خاصة في المدن . مثال ذلك مدينه بانكوك التي يرتفع استهلاكها للكـــهرباء بمعدل ١٥% كل عام .

الصناعة

تنتهج تايلاند سياسة تنويع الانتاج وتوسيع قاعدة اقتصادها ، لهذا فانها تهتم بالصناعة والانتاج الصناعي . فهي تشجع الصناعات .

هونج كونج

الموقع والمساحة

تتألف مستعمرة التاج البريطاني هونج كونج من عدد من الجزر أهمـــها وأكبرهـــا جزيرة هونج كونج ، اضافة الي قسم من الارض الاسيوية وتشكل الجـــزر وشـــبة الجزيرة أهم أجزاء المستعمرة ،لكن اتفاقية أخري عقدت بين الدولتيـــن فـــي عـــام ١٨٩٨ ، أضافت الي مساحة المستعمرة نحو ٩٤٩ كم مربع من الارض الصينيـــة المجاورة ، وتعرف باسم الأصقاع الجديدة " علي سبيل الايجار لمـــدة ٩٩ســـنة . وبذلك تصل المساحة الكلية للمستعمرة نحو ١٠٤٥ كم مربع .

وتقع المستعمرة التي يعني اسمها " الميناء ذو الرائحة العطرة "الـــي الشـــرق مـــن مصب نهر بيرل (اللؤلؤ) بنحو ٥٠ كم ، بحوالي ٢٣٥ كم مـــن مدينـــة كـــانتون بالصين .

هذا وقد تم الاتفاق بين الصين وبريطانيا في ١٦ سبتمبر سنة ١٩٨٤ علي أن تعود المستعمرة الي الصين في عام ١٩٩٧ ، وتحتفظ بنظام حكم داخلي حر ، علـــي ان

تتبع الصين في سياستها الخارجية، ويحتفظ سكانها بجوازات سفر بريطانية .

المدن

معظم أهالي المستعمرة سكان مدن (أكثر من ٨٥%). والمدينة الرئيسية في جزيرة هونج كونج هي فيكتوريا ، وهي عاصمة المستعمرة ، وسكانها يبلغون ٥ر١ مليون نسمة . وهي تقع في الجانب الشمالي من الجزيرة ، وتنتشر عمائرها علي سفوح التلال في ثلاث درجات . والقسم من المدينة المواجه للبحر ، والمعروف بحي برايا هو القسم التجاري ، وفيه توجد المخازن ، وسلع الشحن والتفريغ . وعلي الدرجة الثانية في السفوح ، خلف الحي السابق ، تنتشر مباني الإدارة والعمائر العامة وفي أعلي السفوح ، علي الدرجة الثالثة ، تتوزع منازل سكان المدينة ، يرتقون اليها بترام هوائي . وتقع أحواض السفن الرئيسية في ناحية "شاي كاي وان "

وبالجزيرة محلات عمرانية أخري منها : بلدة ستانلي في الجانب الجنوبي من الجزيرة، وأبردين ، وهي قرية صيد جميلة ، يعيش آلاف من أهلها في القوارب معيشة دائمة . ويقابل مدينة فيكتوريا التي ما تزال تهتم بمختلف الأنشطة التجارية القديمة التقليدية ، مدينة كولون وتوابعها علي الشاطئ المقابل فيما يسمي بالأصقاع الجديدة التابعة للمستعمرة علي الأرض الأسيوية ، وهذه تتخصص في الصناعة ، وغير بعيد عنها تقع مدينتان صناعيتان ناميتان ، حديثتا النشأة ، هما : كوون تونج، وتسروين وأن فيهما مصانع حديثة ضخمة للمنسوجات والملابس ، والحديد والصلب ، والمطاط ، وعدد كبير من الصناعات المتنوعة .

وقد وسِّعَ الآن مطار كاي تاك الواقع علي الشاطيء الشمالي لخليج كولون، وأنشئت به مهابط فسيحه تنتهي الي الخليج ، والمطار كثيف الحركة ، ويسمح بالهبوط والإقلاع لأضخم الطائرات التجارية .

التجارة والصناعة

أخذت أهمية هونج كونج تزداد باستمرار منذ عام ١٨٤١. وكان نموها قائما علي التجارة وحدها . وقبل قيام النظام الشيوعي الحالي كانت هونج كونج ميناء للصين، وكان يمر بها قدر عظيم من التجارة الخارجية للصين. وكانت المنفذ الرئيسي لكل تجارة جنوب الصين ، وكان ثلث واردات المستعمرة يأتي من الصين ،ونحو ٤٠% من صادراتها يذهب اليها ومنذ قيام النظام الشيوعي في الصين تغيرت طبيعة اقتصاد المستعمرة ، وتبدل أساسه تماما .

وقد منت هونج كونج بالتجارة ، وأصبحت مركزا تجاريا عظيما . وبالتجارة أيضا صارت المستعمرة مركزا ماليا عالميا . وتعتبر عمائر ادارة " رابطة بنوك هونج وشنغهاي " التي تسود الجبهة البحرية لمدينة فيكتوريا خير دليل علي الموقع الفريد لهونج كونج كمركز رئيسي - تشع منه شرايين المال لبلدان الشرق الأقصي .

وكانت الأنشطة الرئيسية التي واكبت نمو هونج كونج ، تتمثل في التجارة،وبناء السفن واصلاحها ومع بداية هذا القرن بدأت تتأسس بعض الصناعات الخفيفة ، لكن النمو الصناعي المهم لم يحدث الا أثناء الحرب العالمية الثانية . فقد شجع قيامها توسيع النشاط الصناعي ، حتي أن عدد المصانع بلغ ٨٠٠ مصنع في عام ١٩٤٠ . لكن الثورة الشيوعية في الصين كانت العامل الاساسي في تبديل اقتصاد المستعمرة. فحتي عام ١٩٤٨ كانت التجارة مع الصين تمثل عماد الحياة الإقتصادية لهونج كونج. وقد حدث هذا تدريجيا علي مدي قرن كامل من الزمان .

وحينما وصل الشيوعين الي السلطة في الصين ، تدهورت التجارة مع هونج كونج، حتي أنها وصلت الي العشر ، بعد ما كانت تزيد علي ٤٠% من قبل . وقد أدي انكماش هذا المستودع التجاري الي تغير كبير في اقتصاد المستعمرة .

ج. بيان ورقم إصدار نظام الجودة المستخدم .

ويقوم المتعاقد بمراجعة وإعتماد مستندات الشراء قبل السماح بإصدارها .

٣- التحقق من المشتريات

ينص العقد علي أحقية المتعاقد أو من يمثله في التحقيق من المنبع أو عند الإستلام المنتج مطابق للمواصفات . علما بأن ذلك لا يلغي مسئولية المورد إزاء إتمام توريد المنتج المطابق والإجراءات المترتبة . وإذا قام المتعاقد أو ممثلة بإجراء عملية التحقيق في مصنع المقاول من الباطن للمورد فإن ذلك التحقق لا يستخدم بمعرفة المتعاقد كدليل علي فاعلية نطاق مراقبة الجودة لدي مقاول الباطن .

٤-١٢ توريدات المتعاقد

يقوم المورد بإعداد إجراءات التحقيق من التوريدات شاملة التخزين والصيانة عن طريق المتعاقد. وتسجل المنتجات المعيبة غير الصالحة للاستخدام أوالمفقودة وترسل بتقرير إلي المتعاقد (يلاحظ أن تحقيق المورد لا يعفي المشتري من مسئولية توريد الانتاج المناسب).

٤-١٣ تحديد وتتبع المنتج

يقوم المورد بإعداد إجراءات تحديد المنتج بأنسب الوسائل المتاحة عن طريق الرسومات والمواصفات والوثائق الاخري خلال مراحل الانتاج والتوريد والتركيب . ويعتبر التتبع طلبا خاصا ينبغي تحديده . حيث يكون للمنتج كوحدات أو كميات إجراءات التحديد الخاصة التي يجب أن تكون وافيه ويتم تسجيلها .

٤-١٤ مراقبة العمليات

١. عام

يقوم المورد تحديد خطة الإنتاج والعمليات التي تؤثر بصفة مباشرة علي الجودة في الإنتاج والتركيب . ويلزم التأكد من أن تلك العمليات تجري تحت الإشراف

والسيطرة الكاملين اللذين يتضمنان :

أ. تعليمات العمل الموثقة التي تحدد أسلوب الانتاج والتركيب .. ويكون لغياب تلك التعليمات تأثير سلبي علي الجودة – إستخدام المعدات المناسبة للانتاج والتركيب – ظروف العمل المناسبة والموائمة مع المواصفات المرجعية للأكواد وخطط الجودة .

ب. ربط ومراقبة العمليات المناسبة بخصائص المنتج خلال الإنتاج والتركيب .

ج. قبول المعدات والعمليات في حالة مناسبتها .

د. تحديد منهاج إستخدام العمال طبقا لتوافر أكبر قدر ممكن من الخبرة العلمية بناء علي مواصفات محددة وعينات ممثلة .

٢. العمليات الخاصة

وهي تلك العمليات التي لا يمكن التحقق من نتائجها بتفتيش وإختبار المنتج في العملية التالية . ولأن عيوب التشغيل لا تتضح إلا بعد إستخدام المنتج ... فإن الربط المستمر بالإجراءات لازمة أساسية للتأكد من الوفاء بالإحتياجات المحددة. وهذه العمليات يتم مراجعتها وقبولها من خلال سجلات خاصة بتلك العمليات المرجحة في النجاح شاملة المعدات والأفراد .

٤-١٥ التفتيش والإختبار

١. تفتيش وإختبار التعليمات

يقوم المورد بالتأكد من أن المنتجات الواردة لن يتم تشغيلها قبل التفتيش عليها للتحقيق من المطابقة وذلك لخطة الجودة وإجراءاتها المحددة إلا إذا تم تسليم المنتج الوارد في حالات تقضي السرعة .. حيث يتم تحديد وتسجيل الكميات الواردة ويتم تغييرها بعدئذ في حالة عدم المطابقة (يتم تحديد حجم ونوع التفتيش علي التسليمات بناء علي حجم المراقبة المتوقعة في مصدرها الأصلي ومدي إقناع سجلات المطابقة المصاحبة للشحنات) .

٢. التفتيش والإختبار أثناء التشغيل

أ. التفتيش والاختبار وتحديد المنتج كما هو محدد بخطـــة الجـــودة ووثـــائق الإجراءات

ب. تنفيذ مطابقة المنتج للمواصفات عن طريق ربط التشغيل بالمراقبة المستمرة

ج. حجز المنتج لحين إتمام الاجراءات للتفتيش والإختبار والتحقق .

د. تمييز المنتج غير المطابق .

٣. التفتيش والإختبار النهائي

- تتطلب خطة ووثائق إجراءات التفتيش والاختبار النهائي .. التنفيذ الفعلـــي للإختبارات وعمليات التفتيش المحددة (شاملة التسليمات وتلك التي تتم أثنـــاء التشغيل) .. وأن تكون البيانات المدونة عنها مطابقة للاحتياجات المحددة .

- لاستكمال مصداقية المطابقة يقوم المورد بإجراء التفتيش والإختبار النـهائي طبقا لخطة الجودة ولمطابقة المنتج النهائي بناء علي المواصفات .

- لا يتم السماح بنقل أو تسليم أي إنتاج حتي يتم تنفيذ جميع الخطوات الواردة بخطة الجودة بصورة مرضية وتكون البيانات المصاحبة والناتجه عنها متاحـــة بعد إعتمادها .

٤- سجلات التفتيش والإختبـــار

يتولي المورد إعداد سجلات وافيه لإعطاء رؤية واضحة عن إجتياز المنتج لمراحل التفتيش والاختبار وطبقا لمنهج القبول المتفق عليه .

٤-١٦ معدات التفتيش والإختبار

يقوم المورد بمراقبة ومعايرة وصيانة معدات الإختبار وأجهزة القياس المملوكة له والمستعارة أو المقدمة من المشتري لمطابقة المنتج طبقا للمواصفـــات . وتســـتخدم المعدات بما يؤكد أن التجاوز في حدود القياس محدود وأن حدود القياس بمقـــدور الأجهزة المستخدمة . ويقوم المورد بعمل الاتي:

١. تحديد القياسات - درجة الدقة - إختيار معدات القياس والتفتيش المطلوبة.

٢. تحديد أوجه المعايرة والضبط لجميع أجهزة القياس والتفتيش والإختيار المستخدمة لمطابقة مواصفات المنتج والفترات المحددة بين كل معايرة أو قبل بدء الإستخدام وتكون المعايرة مقارنة بأجهزة قياسية سارية الصلة بالقياسات الدولية . وإذا لم تكن تلك الاجهزة موجودة .. تحدد أسس للقياس والمعايرة في تلك الاحوال .

٣. إعداد الوثائق والاجراءات الخاصة بالمعايرة شاملة : تفصيلات المعدات – تحديد العدد – الموقع – دورية وطريقة الإختبار – إسلوب القبول – الإجراء في حالة تقبل النتائج .

٤. التأكيد علي أن معدات وأجهزة القياس والتفتيش والإختبار مستوفاة للدقة المطلوبة .

٥. تمييز معدات وأجهزة القياس والتفتيش والإختبار بما يوضح حالة المعايرة

٦. الإحتفاظ بسجلات المعايرة لإجهزة القياس والتفتيش والإختبار .

٧. تقييم مدي سريان النتائج المستقاه من الاختبارات والقياسات بإستخدام معدات وجدت خارج نطاق المعايرة .

٨. التأكد علي مناسبة الظروف المحيطة لعمليات المعايرة والتفتيش والقياس التي تتم.

٩. التأكد من أن تداول وحفظ وتخزين معدات وأجهزة التفتيش والقياس والإختبار لا يؤثر علي مناسبة الإستخدام ودرجة الدقة .

١٠. حماية وسائل التفتيش والإختبار شاملة المعدات والبرامج من المهام التي قد تؤثر علي وضع معايرة الأجهزة .. حيث تستخدم معدات مثل المثبتات والطبع والنماذج أو إضافات الإختبار كوسائل للتفتيش . ويتعين التأكد من صلاحيتها علي التحقق من قبول المنتج قبل التسليم للخطوة التالية أثناء تسلسل الإنتاج والتركيب وتجري مراجعة صلاحية تلك الوسائل دوريا . ويقوم المورد بوضع تفصيل دورية المراجعة .. ويحتفظ بسجلات تبين

القيام بذلك وتوضح أيضا بيانات قراءات التصميم تحت الطلب من المتعاقد وممثليه للتأكد من أن التصميم مناسبا عملياً .

٤-١٧ حالة التفتيش والإختبار

تحدد حالة ونتيجة التفتيش والإختبار علي المنتج بإستخدام : العلامات – الأختام – الكروت – سجلات التفتيش والوسائل الأخري المناسبة التي تبين المطابقة وعدمها إزاء الإختبار أو القياس الذي تم إجراؤه . ويتم الإحتفاظ بمؤشر لحالة الإختبار والتفتيش خلال جميع مراحل الإنتاج والتركيب للتأكد من أن المنتج قد إجتاز جميع الإختبارات والقياسات المطلوبة . وتوضح السجلات سلطات التفتيش والإختبار المسئولة عن الإجازة للمنتجات المطابقة .

٤-١٨ مراقبة المنتجات غير المطابقة

يقوم المورد بإعداد الإجراءات المانعة لتداول المنتجات غير المطابقة وتغطي إجراءات المطابقة : التحديد – التوثيق –التقييم – العزل- إرجاع المنتجات غير المطابقة مع الإفادة بنوع التصرف .

٤-١٩ مراجعة عدم المطابقة والتصرف

تحدد مسئولية المراجعة والتصرف في المنتجات غير المطابقة .. وتراجع تلك المنتجات طبقا للاجراءات المدونة بالوثائق ويمكن حينئذ إجراء ما يلي :

أ. إعادة التشغيل للتوصل إلي المواصفات .

ب. الترخيص بقبولها بدون إصلاح .

ج. تستخدم في أغراض أخري .

ويتطلب العقد أن يكون الإصلاح للمنتج غير المطابق بترخيص من المتعاقد أو ممثلية . ويجري تسجيل وجه عدم المطابقة الذي قبل المشتري إجازته وكذلك الاصلاح الذي تم لتحديد الحالة وظروفها . ويتم إعادة تفتيش المنتج المعاد تشغيله لقبوله بناء علي الاجراءات العادية السارية .

٤-٢٠ إجراء التصحيـــح

يقوم المورد بإعداد الإجراءات والخطوات التالية :

١. بحث سبب عدم المطابقة وإجراء التصحيح المطلوب لعدم التكرار .

٢. تحليل جميع العمليات الخاصة بالتشغيل والتراخيص وسجلات الجـــودة وتقارير الخدمة وشكاوي العملاء لتحديد وعزل الاسباب الرئيسية لعـــدم المطابقة .

٣. بدء تنفيذ الاجراءات المانعة لتلك المشاكل والمقابلة لدرجة المخـــاطرة المحتملة

٤. تطبيق المراقبة للتأكد من إتخاذ إجراءات التصحيح وفاعليتها .

٥. تنفيذ وتسجيل التغير في الإجراءات الناجمة عن إجراءات التصحيح .

٤-٢١ التداول – التخزين – التعبئة – التوريد

١. عـــام

يقوم المورد بإعداد إجراءات التداول والتخزين والنقل والتعبئة والتوريـــد وتوثيقها .

٢. التـــداول

يقرم المورد طرق ووسبام التراوم المبنعة للتلف والترووور .

٣. التخزيـــن

يقدم المورد غرف المخازن ويؤمن مساحات التخزين لمنع تلف وخســـارة المنتج أثناء التوريد . وتحدد الطرق المناسبة وتراخيص الاستلام والتوزيـــع من وإلي تلك المخازن لكشف الخسائر . ويتم تقييم حالة المنتج في المخازن علي فترات زمنية مناسبة لنوعه .

٤. **التعبئـــة**

يقوم المورد بمراقبة التعبئة والحفظ ووسائل التعريف (متضمنه المـــواد المستخدمة) بالقدر الذي يؤمن المطابقة للإحتياجات . ويتم حفظ وعـــزل جميع المنتجات من وقت تسليمها حتي تنتهي مسئولية المورد .

٥. **التوريـــد**

يقوم المورد بترتيب حماية الجودة للمنتج بعد التفتيش والإختبار النـــهائي .. حيث أنه طبقا للتعاقد تكون تلك الحماية ممتدة طوال مرحلة التوريد حتـــي نقطة الوصول النهائي .

٤-٢٢ ســـــجلات الجـــــودة

يحدد المورد إجراءات تحديد وجمع وفهرسة وحفظ وتخزين وصيانة وإحالة سجلات الجودة ويحتفظ بسجلات للجودة لتوضيح التوصل إلي الجودة المطلوبـة وفاعلية أداء نظام الجودة وسجلات الموردين من الباطن المرتبطة بالعقد والتـي تعتبر جزءا من تلك البيانات .وتكون سجلات الجودة مقروءة وبـــها التحديـد الكافي للمنتج المستخدم . ويتم تخزين سجلات الجودة والحفاظ عليها بإســـلوب ييسر إسترجاعها بوسائل مناسبة مما يوفر المناخ المناسب للإقلاع من التدهـور أو التلف ومنع الخسارة . ويحدد زمن لحفظ السجلات . وحيثما يتفق تعاقديا فإن سجلات الجودة توضع تحت يد المتعاقد للتقييم بمعرفته أو ممثليه خلال فـترات يتفق عليها.

٤-٢٣ مراجعات الجودة داخليا

يقوم المورد بتنفيذ نظام لمراجعات الجودة داخليا للتحقق من أن أنشـــطة الجـــودة متمشية مع الترتيبات الواردة في الخطة ولتحديد فاعلية نظام الجـــودة . وتجـدول المراجعات علي أساس مدي أهمية النشاط وحالته . وتنفيـــذ المراجعـــة وإجـــراء المتابعة اللاحقة يتم طبقا لإجراءات مكتوبة وتعد نتائج المراجعة وتقدم إلي الأفـراد المسئولين في المناطق التي تمت بها المراجعـــة . وتقـــوم الإدارة المســـئولة فـــي

المناطق التي تمت بها المراجعة بإتخاذ إجراءات التصحيح للعيوب التي إكتشفتها المراجعة .

٤-٢٤ التدريب

يعد المورد الإجراءات اللازمة لتقدير الإحتياجات التدريبية لجميع الأفراد القائمين بأنشطة تؤثر علي الجودة . ويتم تأهل الأفراد المسئولين عن أنشطة محددة علي أساس التعليم المناسب والتدريب / الخبرة طبقا للمتطلبات . ويتم الإحتفاظ بسجلات مناسبة تعكس نشاط التدريب .

٤-٢٥ الخدمة

يذكر الخدمة في العقد .. يحدد المورد الإجراءات اللازمة لأدائها والتحقق من تغطيتها للإحتياجات المطلوبة.

٤-٢٦ الطرق الإحصائية

يقوم المورد بتحديد المطلوب والمناسب من الطرق الإحصائية اللازمة للتحقق من نجاح العمليات المستخدمة وقبول مواصفات المنتج .

فقد تحولت هونج كونج الي الصناعة لتعويض هذا الإنكماش التجاري وقد ساعدها علي النمو الصناعي عدة عوامل :

١. هروب رؤوس الأموال الصينية اليها في أواخر الآربعينيات وأوائل الخمسينيات.
٢. التجاء مئات الألوف من العمال المهرة اليها، جالبين معهم الخبرة والدربه الصناعية .
٣. نشوب الحرب الكورية ، شجع علي زيادة انماء الصناعة وتوسيعها .ومع نهاية عام ١٩٦٣ كان بالمستعمرة نحو ٨٠٠٠ مصنع ، يعمل بها أكثر من ٣٠٠ ألف عامل واستمر التوسع الصناعي ببناء المدن الصناعية . مثل تووين وان ، وكوون تونج ، اللتين انشئتا حديثا في الآصقاع الجديدة . ويعمل بالصناعة الان ما يزيد علي المليون عامل .وتتعدد الصناعات بالمستعمرة . فالي جوار الصناعات التقليدية كبناء السفن واصلاحها ، والادوات الملاحية ، نجد صناعات ضخمة للمنسوجات والملابس وحدها بنحو نصف صادرات المستعمرة . وتتضمن الصناعات الآخري : الألكترونيات ، والبلاستيك ، ولعب الاطفال ، والساعات والأحذية ، وادوات الزينة، والبصريات ، والآلات التصوير. اضافة الي صناعات ثقيلة تخص الحديد والصلب ، وبناء السفن .

ماكاو

مستعمرة برتغالية صغيرة ، تبلغ مساحتها نحو ١٦ كم مربع .وتقع علي ساحل كوانتوج في جنوب الصين . وتقع مدينة مكاو علي شبة جزيرة تحمل نفس الاسم ، تجاور الضفة الغربية لنهر كانتون . وتقوم جزيرتان صغيرتان مجاورتان هما تايبا ، وكولون بحماية الخليج الذي يشكل مرفا مكاو . وتتبع الجزيرتان مستعمرة ماكاو .

وقد اسس البرتغاليون في ماكاو محطة تجارية ، وكانوا أول من وصل من الاوربيين الي مياه الشرق الاقصي . وقد منحت الصين أرض المستعمرة للبرتغال

مكافأة لها علي معاونتها للقضاء علي القراصنة ومخابئهم علي امتداد الساحل . ثم أصبح من حق البرتغال الأحتفاظ بها بناء علي اتفاقية عقدت بين الطرفين في عام ١٨٨٧. ولا شك أن الصين تستطيع بسهولة ، اذا ما ارادت ، استرجاع ماكاو ، لكن المستعمرة بحالتها الراهنة أكثر أهمية ونفعا لها ، مما لو أصبحت قسما تابعا للجمهورية .

وقد أصبحت ماكاو ميناء رئيسيا مهما للسفن التجارية البرتغالية التي تحمل المتاجر فيما بين جزر الهند الشرقية (اندونيسيا) واليابان . وقد أقام التجار مكاتبهم الرئيسية في ماكاو ، ونجح الميناء وتطور ونما . وقد منحت الصين للتجار الماكاويين الإذن بزيارة كانتون ، وحمل السلع اليها مرتين كل عام . وقد أنشأ البرتغاليون مسابك للمعادن ، خاصة للنحاس المستورد من اليابان،واشتهرت المستعمرة بصناعة المدافع . كما أصبحت المستعمرة مركزا تبشيريا مهما ، وأنشئت المستعمرة بصناعة المدافع . كما أصبحت المستعمرة مركزا تبشيريا مهما، وأنشئت بها كاتيدرانية عظيمة ، علي الطراز الباروكي ، كانت أجمل واعظم كنيسة في الشرق الأقصي ، لكن النيران أحرقتها ، واتت علي معظمها في سنة ١٨٢٥ ، وقد بقيت علي الزمن واجهتها التي تشهد بثراء المستعمرة في تلك الايام الخوالي .

وقد بدأ نجم المستعمرة في القفل أثناء القرن السابع ، عندما اقتنص الهولنديون تجارة الشرق الاقصي من البرتغاليين ، وأصيبت المستعمرة بضربة شديدة ، بظهور هونج كونج المجاورة لها ، كميناء نجح ونما بسرعة في القرن الماضي . وتبدو ماكاو الان مجرد ظل مكان الماشي.

ويسكن المستعمرة نحو ٣٠٠ ألف نسمة . غالبيتهم من الصينين . ونحو ألفين أو ثلاثة ألاف برتغالي . وتعتمد اقتصادياتها علي تجارة العبور. وهي محطة للخطوط الملاحية التابعة لشركات متعددة ، هولندية ، وبريطانية وبرتغالية . ويشتغل سكانها أيضا بصيد الأسماك ، وحفظها ، وبعض الصناعات المعدنية ، وبناء قوارب الصيد وتختلف هذه المستعمرة الهادئة بمبانيها المتناسقة،عن مستعمرة هونج كونج

الصاخبة ، بمبانيها العصرية المتنوعة .

اتحاد ماليزيا

التركيب السياسي للاتحاد

ماليزيا دولة ملكية اتحادية اسلامية ، فالإسلام دينها الرسمي وهي تقع في جنوب شرق آسيا . وقد تشكل اتحاد ماليزيا في سبتمبر من عام ١٩٦٣. واشتمل في أول تشكيلة علي معظم شبه جزيرة اللايو التي كانت تضم اتحاد الملايو القديم ، الذي كان يتألف من ١١ ولاية استقلت في شهر اغسطس من عام ١٩٧٥ ، وأصبحت ملكية دستورية ، وضم الاتحاد في بدايته أيضا سنغافورة ، وهي محمية بريطانية سابقة نالت استقلالها الداخلي في ظل الاتحاد . ومستعمرتين بريطانيتين سابقتين هما صباح في شمال جزيرة بورنيو ، وسراواك في شمال غرب بونيو أيضا .

وفي عام ١٩٦٥ استقلت سنغافورة عن بريطانيا ، وأصبحت جمهورية مستقلة ، رغم أنها كانت من دعاة الاتحاد ومؤسسية ، حينما كان يرأس وزارتها لي كوان يو الذي كان له الفضل مع تنكو عبد الرحمن رئيس وزراء الملايو في تشكيلة ، واعلانه عام ١٩٦٣ .

الحدود السياسية .وعلاقات الجوار :

تفصل بين ماليزيا وتايلاند حدود برية يعيش بالقرب منها في جنوبي تايلاند شعب "فطاني " المسلم الذي يبلغ تعداده نحو ٣ مليون نسمة . وغير بعيد عن الطرف الجنوبي الاقصي من شبة جزيرة الملايو تقع جزيرة سنغافورة وتكاد تلاصقه ، ومساحتها نحو ٧٢٥ كم مربع . وقد سبق أن ذكرنا الحدود البرية الطويلة التي تفصل بين اقليم ماليزيا الشرقية وبورينو الاندونيسية المعروفة باسم كاليمانتان .

وقد نشأ عن تشكيل اتحاد ماليزيا سوء تفاهم بين دول الاتحاد وبين أندونيسيا ، فقطعت العلاقات بينهما عند اعلانه . وفي عام ١٩٦٧ خرج الرئيس الاندونيسي

أحمد سوكارنو من السلطة ، وكان يعادي ماليزيا ، ويساعد الثائرين ضدها ، فتحسنت العلاقات بعد ذلك بين الدولتين وازدادت الصلات توثقا عندما تم عقد معاهدة بين الطرفين في عام ١٩٧٢ ، للتعاون علي مقاومة العصابات الشيوعية في مناطق الحدود بينهما .

التعليم

والتعليم إلزامي مجاني في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة وتستعمل اللغة الملايوية في التعليم الابتدائي والمتوسطة بينما تستخدم الإنجليزية في مراحل التعليم اللاحقة ، ومنها التعليم الجامعي . وقد بلغ عدد المدارس علي اختلاف أنواعها في ماليزيا الغربية (الملايو) نحو ٥٥٠٠ مدرسة تضم نحو ٢ر٦ مليون طالب وطالبة ، ونحو ٨٠ ألف معلما ومعلمة . وبالبلاد خمس جامعات ، ويوجد بها الكثير من الجمعيات العلمية ومراكز البحوث . ونسبة الامية في ماليزيا تقل عن ٣٠ % .

وفي ماليزيا مدارس تعني بتدريس اللغة العربية والإسلام.

المدن

يتركز معظم سكان ماليزيا الغربية في السهول الغربية لشبة الجزيرة حيث تقوم المدن الرئيسية التي نورد دراسة لأهمها فيما يلي :

كوالالمبور

هي أولي المدن الماليزية من حيث الحجم ، وتقع حوالي وسط نطاق القصدير والمطاط ، الذي يمتد من مدينة تيبنج في الشمال الي مدينة جوهر بارو في الجنوب، والذي يحوي مزارع المطاط الرئيسية ومناجم القصدير والمطاط ، الذي يمتد من مدينة تيبنج في الشمال . الي مدينة جوهر بارو في الجنوب والذي يحوي مزارع المطاط الرئيسية ومناجم القصدير الرئيسية .

وقد تطورت المدينة من مجرد مركز تعدين صيني الي مركز لإدارة مستعمرة دول اتحاد الملايو الفيدرالي ، ثم اضحت بعد عام ١٩٥٧ عاصمة لدولة اتحاد ماليزيا . وقد ازداد سكانها زيادة سريعة ، من حوالي ٣٠٠ الف نسمة في أوائل

الستينات الي نحو المليون نسمة في عام ١٨٨٣ . وتتميز المدينة بجودة مبانيها التي تجمع بين محاسن فن المعمار الأوربي والآسيوي ، وتحوي الكثير من الحدائق والمتنزهات ، ودور العلم ، وجامعة تضم مختلف الكليات .

الجغرافية الاقتصادية

الزراعة :

تبلغ المساحة الزراعية في الملايو (ماليزيا الغربية) حوالي ثلاث ملايين هكتار ، وهو ما يعادل ٧% من مجموع المساحة . وتشكل الزراعة الحرفة الرئيسية للسكان حيث يعمل بها نحو ٥٥% من جملة حجم القوة العاملة . وماليزيا غنية بمواردها الزراعية المطاط والارز واللوز والجوز وفول الصويا ونخيل الزيت والكوبرا وقصب السكر والتوابل . الف هكتار في الملايو ، ويباع الانتاج السنوي منه والارز هو الغذاء الشعبي للغالبية الساحقة من السكان وتضطر ماليزيا الي استيراد نحو ٣٠% من احتياجات سكانها منه كل عام .

والمطاط أهم المحاصيل النقدية في الاتحاد الماليزي ،وتبلغ المساحة المنزرعة بالمطاط في الملايو (ماليزيا الغربية) مليون هكتار تنتج نحو ٣٢ ألف طن ، وإقليم سرواك حوالي ٣٤ألف طن وتتصدر ماليزيا دول العالم في إنتاج المطاط فانتاجها يشكل نحو ٤٥% من جملة إنتاج العالم . وتساهم بنحو ٤٥% من جملة التجارة العالمية في المطاط ، فهي الأولي في التصدير كما هي الأولي في الإنتاج .

وتأتي زراعة أشجار جوز الهند بعد المطاط من حيث الأهمية الاقتصادية وهو المختزن النقدي الثاني بعد المطاط وتنتشر مزارع نخيل جوز الهند في جهات كثيرة، لكنها تتركز علي الخصوص على امتداد الساحل الغربي لشبة جزيرة الملايو، وهذا من شأنه ان يسهل نقل الإنتاج الي الأسواق العالمية، وينتج الإتحاد نحو مليون ثمرة جوز الهند كل عام. وهو انتاج يجعله يحتل المركز في الإنتاج بعد الفلبين واندونيسيا والهند كما ينتج من زيت النخيل نحو مليون طن سنويا، ومن

الكوبرا نحو ٢ر١ مليون طن .

الصناعة

والصناعة في البلاد تتقدم بخطة بطيئة، وهي تعتمد علي الخامات المحلية سواء كانت زراعية أو معدنية. واهم الصناعات صهر القصدير وتصنيع المطاط ،ونشر الخشب ، ومن بين أهداف خطط التنمية الخمسية التي توالت منذ عام ١٩٥٦ العناية بالصناعة وانمائها وخلق فرص عمل للسكان المتزايدين ، ولزيادة الدخل القومي ، ورفع مستوي معيشة الأفراد .

وبذلت الحكومة الماليزية جهودا كبيرة لإنماء مصادر القوي والوقود وموارد الميلة ولمد سبل المواصلات من اجل انجاح خطط التصنيع .

وعلي الرغم من توجيه الصناعة الحديثة الي الإنتاج الكبير فان الحكومة تعمل علي المحافظة علي الصناعات الوطنية الفردية والأسرية ، كتصنيع المنسوجات الأهلية والأغطية والمفروشات ، والفخار، ومعالجة المطاط وهي تعينها بشتي الطرق التي من أهمها انشاء الجمعيات التعاونية لتسويق منتجاتها وما تزال هذه الصناعات اليدوية تسهم بقدر طيب في الإنتاج القومي خصوصا معالجة المطاط في المصانع الصغيرة التقليدية التي ما تزال تنتج نحو ربع جملة انتاج البلاد من المطاط المصنع.

<u>التجارة الخارجية:</u>

تملك ماليزيا، كما رأينا إقتصاد مزدهرا ناجحا، وما دام الطلب العالمي للقصدير والمطاط قائما علي اقتصاد البلاد. لكن لو حدث وانخفض الطلب عليهما، أو تدهورت أسعارهما، فان الدولة لا شك تعاني ضائقة اقتصادية خطرة. ذلك أن ٩٠%من صادرات ماليزيا تتألف منهما(٧٠% للمطاط،٢٠% للقصدير). ولهذا السبب تحاول الدولة جاهدة تنويع اقتصادها وفي نفس الوقت تبذل كافة الجهود لإعانة صناعة التصدير الرئيسية، ذلك أن تمويل خطط التنمية يعتمد في المقام الأول علي عائدات المطاط والقصدير، خام الحديد، وزيت النخيل والأناناس والكوبرا .

وتأخذ الصادرات طريقها للملكة المتهجدة ودول غرب أوربا والولايات المتحدة الأمريكية . ويصدر الحديد الخام لليابان .

وتتوازن الصادرات والواردات ، لكن يحدث في غضون السنين أن يكون الميزان التجاري في مصالح ماليزيا . وتستورد الدولة مجموعات سلعية رأسية : المواد الغذائية وأخصها الأرز من تايلاند والالات ومعدات النقل ، والبضائع المصنوعة . وتأتي معظم واردات السلع المصنوعة من المملكة المتحدة ، ثم غرب أوربا واليابان ، ويعتبر استيراد المواد الغذائية التي تبلغ قيمتها ربع قيمة جملة الواردات، نقطة ضعف في الاقتصاد الماليزي .

هبوط العملات الاسيوية

وسقوط البورصات الاسيوية

أثار ضارة لتآكل العملات :

عندما تهبط قيمة العملة نتيجة هجمات المضاربين عليها تقوم البنوك المركزية باتخاذ بعض الاجراءات لحمايتها ومن تلك الاجراءات لحمايتها ومن ذلك الاجـراءات رفع سعر الخصم وهذا يعني زيادة نسبة الفوائد علي اذونـــات الخزينـــة والســندات الحكومية مما يؤدي الي زيادة مديونية الحكومة . فعندما تعرضت جزيرة هونج كونج لازمة مالية قاسية بعد انفصالها بفترة قصيرة عن الحكم الاستعماري البريطاني الـذي دام ١٥٦عاما والتي ترتبط عملتها ارتباطا وثيقا بالدولار الامريكـــي القـوي وهـي المسألة التي تعد النقلة الرئيسية التي يتحدث عنها الجميع وهل سيستمر هذا الارتبـاط ام ماذا سوف يحدث ؟

والسؤال الاول : كم من الوقت يمكن لهونج كونج ان تقدم دعمها لدولارها المصـــاب بهذه الكارثة القاسية .

والسؤال الثاني : هل ستتدخل بكين في الامر وتفسر كل شيء. كما يقول البعـــض دفاعا عن سمعتها وعمن يقولون بان فترة الحكم ، البريطاني لاقليم هونج كونـــج لـــم تشهد مثل هذه النكبة ولكن عندما عادت هونج كونج للصين منذ بضعة أشهر أو ســنة تقريبا قد أصيبت بهذه البليه التي اضرت من قرب وبعد بســمعة الصيـــن التجاريـــة واسواقها المالية .

وقد جاء هذا الهجوم الضار علي عملة الاقليم ليستحث الهيئات النقدية لـــتزيد معدلات الفائدة بنسبة ضخمة وصلت الي ٣٠٠% في الدفاع المستميت قاد أسهم هونج كونج للانخفاض بنسبة ٤ر١٠% وهي اكبر انخفاض علي الاطلاق في تاريخ الاقليـم وتسبب في موجة من الصدمات اجتاحت اسواق المال العالمية .

وقد هز السقوط الحر المحطم للاعصاب لمؤشـــر هـانج ـ ســنج للاســهم

الصناعية الامنه استثماريا مستثمرين أوروبا والولايات المتحدة وهو الامر الـــذي يقول للذين يتكالبون علي عمليات الشراء بالسوق بان هنـــاك اضطـــراب باســعار الاسهم بين صعود وهبوط بنسب هذه الهزة العنيفة وفي نهاية هذا اليـــوم الحزيـــن بالنسبة لهونج كونج انخفض مؤشر "داو جونز" الصناعي بنسبة ٣٣ر٢% تأثرا بهذه الهزة الكبري لكن صدمة "بكين " كانت اشد علي الاطلاق حيث تختبر هذه الهزيمـة النكراء سياسة حكومة الصين الشيوعية التي كانت تحل قبضتها المالية فيما مضـــي عن الاقليم ويمكن ان تفترض عليها التحرك نحو السيطرة حاليا علي اقليمها المنضم اليها مؤخرا بعد استعادته من الحكم البريطاني . وقال المتعاملون بسوق الصرافـــة الاجنبية : ان الصين يمكنها ايقاف اعمال السمسرة علي العملية بقولهم انها ســوف تدافع عن دولار هونج كونج بواسطة احتياطي الصين الرئيسي من المدخرات ومن المحتمل ان مثل هذا التحرك يمكن ان يواجه معارضة شديدة كمـــا يقـــول خـــبراء الاقتصاد من زعماء الصين ضد انفاق اموال الصين الرئيسية للدفـــاع عـــن بلـــده و كثيرا ما كثر الجدال عليها .

وحتي الان فشلت أسوأ أزمة مالية تتعرض لها هونج كونج علي مدي عقـد كامل في زحزحة عملتها والتي كان يتم تداولها علي مدي الاربعة عشـــرة عامـــا الماضية في نطاق ثابت يبلغ متوسطة ٨٠ر٧% دولار امريكي لدولار هونج كونـج الواحد وذلك لان هيئة النقد بهونج كونج وهي البنك المركزي الفعلـــي للمســـتعمرة السابقة قد دافعت بضراوة عن عملتها كثيرا برفع اسعار الفائدة بشكل ضخم لتصـل الي ٣٠٠% بينما كانت تدور حول ٦% في اليوم السابق لهذه الازمة وفـــاد ذلـــك دولار هونج كونج فوق نطاقة العادي مما دفع ببعض هيئات النقد للشماته والاحقـاد بشهوة لهذه الفريسة التي سقطت بين عشية وضحاها .

تحاول البنوك المركزية رفع قيمة عملتها المتدهورة عن طريـــق بيـــع احتيـــاطي العملات الاجنبية ولكن متي ما نفذ الاحتياطي ولم يؤدي هذا الاجـــراء الـــي حـــل للمشكلة فقد يعود المضاربون مرة أخري الي مهاجمة العملة لذا فمن المتوقع اذا لـــم

تفلح البنوك المركزية في دول جنوب شرق أسيا في رفع قيمة عملاتها فقد تضطر الي تخفيض قيمة عملاتها لتخفيف حدة هجوم المضاربين يهز آخر فصول أزمة العملات الاسيوية بورصة وول ستريت لكن من المحتمل ان تكون خسارة اقتصاد الولايات المتحدة الناشئة عن هذه الازمة ضئيلة بعض الشيء وقال سكرتير الخزانة الامريكي السابق لويد بينستين : انه يعتقد اننا سوف نري ازمة اسيوية مطولة ولذلك فان الامر يدعو الي القلق ومن الواضح انه سوف يكون داخل مجموعة الدول الصناعية السبع العظمي وقع ذلك سيكون متواضعا نسبيا واضاف بينستين وان هناك سوقا عالمي وان وجود مرض أو عيب بجزء ما يمكن ان يتسبب في انتقال مشكلاته أو تاثيراتها الي الدول المجاور وغير المجاورة التي تشارك بهذا السوق العالمي . الجدير بالذكر ان نسبة صادرات الولايات المتحدة من البضائع الي أقليم جنوب شرق أسيا الذي اصيب بهذه الازمة المالية العسيرة لا تتعدي ١٢% من اجمالي صادراتها الكلية وقال خبير الاقتصاد دونا لدر اتاجزاك بجامعة ولاية جورجيا الامريكية ان هذه الدول لا تقد العملاء الرئيسين بالنسبة للولايات المتحدة وانهم كانوا يفضلون عدم حدوث مثل هذه اللازمة لكن وقعها ليس بمثل هذه الضخامة التي يتصورها البعض ويقدر المحللون ان نسبة تأثير التقلب الحادث بأقليم جنوب شرق أسيا علي الربح الاجمالي للشركات الامريكية التي تتعرض أو تتعامل مع هذا الاقليم صاحب المصاب الفادح بانها لا تتعدي ٥% من هذا الربح وهو رقم صغير بالطبع ولا يمثل مشكلة خطيرة بالنسبة لها ومن ثم لا يؤثر كثيرا علي الاقتصاد الامريكي القوي وهو ما يعني الاقتصاد الامريكي يعد بمعزل عن الازمة الاسيوية التي عصفت في مرحلتها الاخيرة بإقليم هونج كونج بعد فترة وجيزة من انفصاله عن الحكم البريطاني الذي دام ١٥٦ عاما .

واذا عدنا الي يوم الخميس " المشؤوم " كما يسميه البعض نجد ان مؤشر أو جونز الصناعي قد انخفض بنسبة ٣ر٢% أو ٨٨ر٨٦% نقطة ليسجل عند الاقفال في ذلك اليوم ٧٧ر٧٨٤٧ نقطة وهي ثالث اكبر خسارة يتعرض لها المؤشر واذا

نظرنا لهذه الخسارة من حيث النسبة المئوية لوجدنا ان ذلك لا يعد الاسوأ علي الاطلاق في تاريخ داو جومز لكنه كان الاعلي علي الاطلاق منذ الانخفاض الحادث بنسبة ٧ر٣% في الخامس عشر من أغسطس الماضي .

وقال المحللون انه في حين ان المستثمرين كانوا يتمتعون بنوع من الاتزان والرصانة ازاء التقلبات الحادثة الا ان كثيرا منهم كانوا يبحثون عن اعذار لجني الكثير من الارباح وقال تشارلز كرين وهو خبير استثماريا استراتيجي بمؤسسة كي اسيت ان الثلج يصبح أوراق تحت زجاجات المستثمرين عندما تزداد تقييمات العملات والاسهم . وقد اثير هذا الهبوط علي جميع القطاعات الصناعية تقريبا وسجلت الاعمال التجارية اسوأ خسارة لها علي الاطلاق وذلك نتيجة للتقلبات الاقتصادية العالمية وخصوصا قطاعات البنوك والتكنولوجيا لما كان تآكل قيمة العملة احد الامراض الخطيرة والحادة التي تصيب الاقتصاد ورأينا فيما سبق الاثار الوخيمة التي خلفها هذا المرض عند استفحاله ليس فقط علي اقتصاد دولة واحدة مثل ماليزيا .

أو تايلاند وانما استشري المرض في دول أخري فالسؤال الذي يطرح نفسه في هذا السياق هو: هل بالامكان التصرف علي الاعراض لهذا المرض قبل تمكنة من جسم الاقتصاد وبالتالي حقن الاقتصاد بالجرعات الوقائية التي تمكنة من تفادي حدوث المرض ؟ .

اهم الدراسات التي كتبت عن ازمات العملات واقترحوا نظاما للانذار المبكر يركن علي بعض المؤشرات الاقتصادية بحيث تستطيع السلطات النقدية من خلال مراقبة هذه المؤشرات التنبؤ بقوة أو ضعف عملتها .

ونرجع الي ضعف العملات الشرقية الاسيوية ومن ثم تداعي قيمتها يكون بالاصل نتيجة عناصر ضعف في الاقتصاد الكلي للدولة فقيام المضاربين يبيع العملات بكميات كبيرة دلالة علي بيع العملات بكميات كبيرة دلالة علي سحب الثقة من الاقتصاد وهي اسباب من اهمها تنامي الديون بشكل ضخم أي ان التركيز علي

الاستثمار يفوق اكثر الادخار القومي . واذا ما بقيت فجوة الدين في حدود المعقـول مع كون الاستثمارات منتجة للاقتصاد الوطني فلا بأس بذلك ذلك ان الاقتصاديـــات المتسارعة النمو (مثل اقتصاديات دول آسيا) تقوم عادة باستيراد رؤوس الامـوال أو بمعني اخر بتحمل الديون لاجل تنفيذ خططها الاقتصادية ولكن المشكلة تظـــهر عندما يكون كثير من الاستثمارات غير مثمرة أو منتجه مثـــل حالـــة تـــايلاند أو ماليزيا.

نظرية المدير الدولي

المدير الدولي : THE FISHERMAN THEORY

نظرية The Fisherman Theory أو صائد الأسماك تعقد مقارنة بين أخلاقيات وسمات رجل الأعمال الدولي أو المدير الدولي وصائد الأسماك .. والمقصود بصائد الأسماك ليس هذا الرجل المغلوب علي أمره الذي نشاهده جالسا علي شاطئ البحر أو النهر منذ الصباح وحتى المساء ممسكا بسنارته في انتظار أن ينعم عليه القدر بسمكه صغيرة تداعبه وتسري عنه .. إنما المقصود بصائد الأسماك هو هذا الرجل المقدام المحارب الذي يمتطي صهوة قاربه السريع المجهز لهذا الغرض ويقتحم به أهوال البحار بحثا عن الأسماك الشر سه الكبيرة في الحجم والتي قد تصل إلى أحجام الإنسان ..فما هي السمات والصفات المشتركة بين رجل الأعمال الدولي وصائد الأسماك المحترف ؟؟

وصيد الأسماك كهواية مثله مثل قطاع الأعمال يعود علي صاحبة بالعديد من المنافع .. ويجب هنا ألا نفكر فقط في البطون أو الأرباح .. فأكل الأسماك هو بلا شك من فوائد ومنافع الصيد ، كذلك تحقيق الأرباح .. لكن هناك العديد من الفوائد والمنافع الأخرى .. فمن سمات رجل الأعمال الدولي الناجح وكذلك صائد الأسماك التأمل العميق .. فالصيد يستغرق من الانسان الساعات الطوال مما يتيح له فرصة وفيرة للتأمل في الطبيعة من حوله .. وهي عاده ، ما تكون من اجمل ما يمكن لأنها تمثل البحار و الشواطئ والجبال والشعب المرجانية .. لذلك فإن من سمات رجل الأعمال الناجح القدرة علي الانفراد بالنفس من اَن لآخر وممارسة هواية التأمل في معجزات ودرر الطبيعة من حوله .. فمن خلال هذا التأمل العميق يصل رجل الأعمال الناجح إلي مراتب ودرجات عالية من التأمل والتركيز تساعده علي تحقيق بعض النتائج والأفكار التي قد لا تخطر علي بال أحد وهو ما يطلق عليه Creative , Innovative & Inventive Thinking أو القدرة علي التفكير الإبتكاري المتطور.

تأتي بعد ذلك فضيلة نادرة الوجود في هذا الزمان ألا وهـــي فضيلـــة الصـــبر .. فالصيد يعلم الصبر ..ولكن المقصود هنا بالصبر هو الصبر الإيجابي أو الصـــبر الهداف .. وليس الصبر السلبي .. والصبر الإيجابي الذي يجب أن يتمتع به رجـل الأعمال معناه ألا يكل ولا يمل من طول البحث عن فرص الأعمـــال والاســتثمار المختلفة والجديدة وهذا يجعل الإنسان دائما في موقف احسن من أقرانه ومنافســيه .. لأن سمة العصر أصبحت القلق والتسرع .. أما من تحلي بالصبر وثقب النظـــر كانت له الغلبة في النهاية .

كذلك فإن من سمات رجال الأعمال الناجحة وكذلك الصياد الاعتماد علي الـــذات ، فحين تشح الوسائل يضطر الإنسان الذكي للإبتكار والاعتماد علي الذات من اجـــل مواصلة الصيد .. والصياد الماهر هو من يعتمد علي ابسط الوسائل في الحصـــول علي احسن النتائج : و رجل الاعمال يجد دائما من حوله منافسين يستخدمون احدث وأغلي الوسائل .. لا مانع طبعا من استعمال المعدات والوسائل الحديثة إن توفـرت .. لكن إن لم تتوفر فيجب أن يتذكر دائما رجل الأعمال النـــاجح مقولـــة الصيـــاد الماهر " أنه يمكن دائما استعمال اكثر الطرق والوسائل بدائية في الحصول علـــي اعظم النتائج "

كذلك هناك أيضا سمه أخري مشتركة ، ألا وهي التصرف بالفطرة أو الاعتمـــاد علي الحاسة السادسه أو قوة الحدس وذلك عند تقييم الأمور أو تحليل المواقـــف أو عند صعوبة اتخاذ القرار .. وكلاهما قلما يخطئ في هذا المضمار .. ومن الأمـور الهامة أيضا القدرة علي الغوص والخوض في أعماق الأمور . وعدم أخذ أي أمـــر بسطحية .. وقد يفقد رجل الأعمال الصفقة أو يفقد الصائد الفريسة إن هو لم يحكـــم التخطيط و التحضير لإحتوائها .

ومن المفارقات الهامة أيضا التي يمكن أن يتعلمها رجل الأعمال من صائد الأسماك هي أن الحظ يلعب دوره في كل شيء ببراعة .. وفيما يختص بهذا الموضوع هناك حكمتان يجب أن نضعهما عين الاعتبار :

أولا :إن صادف الإنسان الحظ فيجب عليه ألا يخذله أو يتوقف عن ركوب موجه الحظ أو يكتفي بقدر منه بل يجب علي الانسان حين ذلك ان يركب موجه الحظ ويدفعها بقوة حتى النهاية .. فقد لا يعاود الحظ كرته قبل مده طويلة .. ومن المؤكد أن الحظ إن حضر فلابد له أن يستمر حتي يكمل دورته .. والحكمة الثانية هي عدم معاندة الحظ .. فالحظ لا يعاند .. فإن شعر رجل الاعمال ان اليوم ليس يومه .. فليعاود الكره في يوم أخر .. فقد انصرف الحظ عن جانبه في هذا اليوم . أما إن أستمر الحظ في عناده فيجب علي الانسان إذا أن يغير السبل والوسائل أو يحاول قلب الأمور علي الوجه الاخر .. أو أن يستعمل وسائل غير تقلدية البته .. فمع عنف التغيير قد يتغير أحيانا الحظ .. فالحظ مثله مثل الرجل العنيد .. قد يمكنك أحيانا التغلب عليه إن انت أخذته علي حين غره باستعمال وسيلة لا تخطر له علي بال.

هناك أيضا فضيلة القدرة علي فهم النفوس البشرية واستقراء ما يدور بداخل رؤوس المحيطين بالإنسان .. وهذه الفضيلة تساعد رجل الأعمال في التعامل مع الناس من مختلف الثقافات والخلفيات والأجناس .

كذلك فإن من سمات رجل الاعمال أيضا تعدد الثقافات والقدرة علي التحدث بعده ألسن وبعد النظر وقوة الإدراك .PERCEPTION

ومن هنا كانت نظرية THE FISHERMAN THEORY **نتيجة الارتباط الوثيق بين السمات المطلوبة في رجل الاعمال الناجح وصائد الاسماك المحترف .**

الـــمديرة العربية : صراع بين ثقافتين

١ - مقدمه

٢- تعريف المشكلة

٣- سمات النجاح في مجال الاداره والاعمال

٤- مقارنه سمات النجاح بسمات المرأه من منظور المجتمع العربي

٥- حل المشكلة

** المديرة العربية : صراع بين ثقافتين

مقدمة

مما لا شك فيه آن المديرة العربية المعاصرة والناجحة تعيش حاليا في خضم صراع بين ثقافتين .. علي الجانب الأول فان مجال الأعمال في العصر الحديث يعبر بشكل أو بآخر عن ثقافة أو حضارة الغرب THE WESTERN CULTURE وهذا ليس فقط علي السطح ، أي من حيث المظهر ، ولكن كذلك من حيث الجوهر .. أو بمعني آخر فإن المفاهيم والمعايير والمبادئ التي تحكم مجال الأعمال تعتبر نابعة وتابعة ومنحازة تماما للغرب .. حيث لا مجال هناك للمفاهيم والمبادئ الشرقية العربية في التعامل مع الأمور .. فالحضارة الشرقية THE ORIENTAL CULTURE التي تستمد مقوماتها من الأديان السماوية مازالت تتمتع بقدر ما من التسامح والتكافل الاجتماعي، حتى في مجال الأعمال .. ولكن ثقافة أو حضارة الأعمال THE BUSINESS CULTURE الغربية لا مجال فيها لهذه المبادئ السامية حيث الفيصل هناك هو الربح والكسب المادي المشروع PROFIT ORIENTED .. بالتالي لو تفحصنا مجال أو نمط الأعمال الناجحة والسائدة في الدول العربية حاليا لوجدنا أنها تتمتع إلى حد كبير جدا بسمات الحضارة الغربية من حيث المظهر والجوهر كذلك .. فالمتأمل لهذا المجال في أي عاصمه من العواصم العربية التي تعتبر مركزا للاعمال سوف يجد أن هذا هو التحليل الصحيح .. فإذا نظرنا إلي أي مدينة اعمال عربية مثل دبي أو أبو ظبي أو البحرين أو القاهرة أو بيروت ، لوجدنا أن نمط الاداره والأعمال بتلك العواصم والمدن يتمتع بكل سمات الغرب .. ولا يمكننا في هذا المضمار أن نقارن بدول مثل المملكة العربية السعودية أو العراق مع أهمية تلك الدول في مجال الأعمال ، ذلك لأننا نعلم أن دور المرأة مستتر أو

محدود جدا في تلك الدول مما يخرجها عن نطاق موضوع هذا المؤتمر ..

٢- تعريف المشكلة

بعد وضع اللبنة الأساسية لهذه الدراسة فلننتقل إلي المستوي الثاني من بحثنا هذا.. وهنا كان لابد أن أبدأ هذا المستوي من خلال مثل دارج ولكنه قاسي .. لذلك فأنني اعتذر مقدما عن استعمال هذا المثل ، لكننا سنعرف عما قليل أنه شر لابد منه ..وهذا المثل يقول :-

" لابد لطاهي السم من تذوقه " .. ومما لاشك فيه أن المديرة العربية بصفة عامه بعد أن خاضت معترك الحياة واتجهت بكل قوتها وجوارحها إلي المجالات المختلفة للإدارة والاعمال قد ارتشفت من هذا الكأس.. لذلك فقد كان لها من محتويات الكأس نصيب ليس بالقليل .. وأظنه قد آن الأوان أن يقوم المتخصصون لدينا بتجميع إحصائية ليس بالضرورة أن تكون دقيقة جدا عن عدد المديرات العربيات اللائي يعانين من مشاكل عائلية سواء بسبب الانفصال أو بسبب فوات قطار الزواج .. وأنا أقصد طبعا هؤلاء المديرات اللائى تخطين سن الخامسة والثلاثون .. ولكن إن أردنا إنصافا لقلنا سن الثلاثون .. لأنه الحد النظري الفاصل للزواج في مجتمعاتنا العربية .. ولا أقول المجتمعات الغربية .و أظنني لن أستطيع في هذا المضمار أن أذكر أسماءا بعينها فهذا لا يصح ، لكن عندما حاولت القيام بإحصائية سريعة لبعض أسماء المديرات النابهات الناجحات بالبنوك علي سبيل المثال فقد أصبت بالذهول للمحصلة النهائية .. فقد أحصيت حوالي ثلاثون اسما لامعا،لم أجد منهن من تنعم بحياة زوجية ناجحة الا حالتين فقط ..

أحداهن متزوجه من رجل يعمل في نفس المجال والأخرى تعيش قصة زواجها الثاني من زوج يعيش أيضا زواجه الثاني . قد يكون هذا المثل مبالغا فيه قليلا لسببين : -

أولا :- لأنني أركز علي المديرات الناجحات اللامعات ، أما من هن في مستوي الأداء المتوسط أو دون ذلك فهن خارج القائمة .

ثانيا :- لأن قطاع البنوك من القطاعات التي تتميز بتكوين شخصية قويه جدا AGRESSIVE قد تنعكس أحيانا خارج نطاق العمل .

• لذلك فالمشكلة الهامة التي تتعرض لها المديره العربية تتلخص في التضارب

الواضح بين المفاهيم والسمات الخاصة بمجال الادارة والأعمال علي الجانب الأول والمفاهيم والسمات الخاصة بالمرأة من وجهة نظر المجتمع العربي علي الجانب الآخر .

٣- سمات النجاح في مجال الإدارة والأعمال
BUSINESS SUCCESS FACTORS

قبل أن نتطرق الي لب المشكلة ، دعونا نبحث معا بعض سمات النجاح الأساسية في نطاق مجال الإدارة والأعمال ، وبغض النظر عن كون المدير رجل أم أمراه ..

في هذا المضمار يمكن أن نلخص مقومات النجاح في آلاتي :-

١) الذكاء	- INTELLIGENCE
٢) قوة الشخصية	- STRONG PERSONALITY
٣) القدرة علي اتخاذ القرار	- DECISION MAKING
٤) القدرة علي أخذ المبادره	- INITIATIVE

٥) القدرة علي قياده فريق العمل - LEADERSHIP

٦) الديناميكية والمرونه ، بمعني النشاط الذهني والبدني أيضا - DYNAMIC & FLEXIBLE

٧) الحرية والاستقلالية في التفكير - LIBERAL & INDEPENDENT

٨) المظهر والشخصية المتميزة الإيجابية - POSITIVE & SMART

٩) القدرة علي العمل الدءوب لساعات طويلة - STAMINA

هذا طبعا بالإضافة إلى بعض المقومات الأخرى والتي لا تخدم الغرض من هذا البحث مثل بعد النظر VISION ، قوة الإدراك PERCEPTION، القدرات التنظيمية ORGANIZATION ،التوقع السليمFORECASTING، قوة الأعصاب وقوة التحمل وخلافه ، وذلك لان تلك السمات مطلوبة في المرأة بصفة عامة سواء كانت مديرة أم ربة منزل وأم .

أظننا لن نختلف كثيرا علي أن كل هذه السمات مجتمعة تمثل عناصر النجاح لاي مدير أو مديره بأي مكان في العالم وحسب المفاهيم والمدارس الاداريه المختلفة.. فلنقارنها إذا بحال المرأة في المجتمع العربي لنري مدي تطابق هذه السمات مع ظروف ومقومات المرأة العربية ولا أقول المديره العربية .

فاذا كان مطلوبا من المديره العربية الناجحة أن تتسم بالصفات والمميزات التي تحدثنا عنها توا ، فأين هي من وجهة نظر المجتمع العربي ؟؟

الإجابة عن هذا السؤال الذي قد يبدو عابرا ، لكنه في الواقع سؤالا غائرا ، سنجدها لو أننا اعددنا مقارنه سريعه بين تلك السمات من ناحية ، والمنظور الاجتماعي للمرأة العربية من ناحية أخري .. وأظن أن المجال لا

يسمح لنا ان نفصل بين شخصية المديره العربية وشخصية المرأة العربية ..فالمديره هي آمراه في النهاية .. وأظنها لا ولن تتنازل عن انوثتها أبدا حتى لو تبوأت ارفع المناصب .. وهذا هو التحليل النظري .. لكن الواقع يحدثنا عن غير ذلك فطالما شاهدنا في الحياة سيدات مديرات قد ضربن عرض الحائط بمنظور المجتمع من أجل المنصب والترقي في الحياة العملية.. لكن هؤلاء السيدات يمثلن الاستثناء وليس القاعدة .. وهذه النتيجة هي فعلا أقرب الي الواقع .

٤) مقارنة سمات النجاح بسمات المرآه من منظور المجتمع العربي

سمات النجاح في مجال الأعمال		الرجل العربي يفضلها
١- الحرية والاستقلاليه	<----------	تابعة
٢- قوة أتخاذ القرار	<----------	الرجل هو صاحب القرار
٣- الشخصية القيادية	<----------	الشخصية التابعة
٤- قوة الشخصية	<----------	هادئة ومطيعة
٥- حده الذكاء	<----------	أقل منه ذكاء
٦- التمرد في الشخصية والمظهر	<----------	المظهر المعتدل

٧- أخذ المبادره ----------> الرجل يأخذ المبادره

٨- الديناميكية و المرونه ----------> الاستكانة والرتابة

٩- العمل الدؤوب ----------> العمل في المنزل

من خلال نظره سريعة لهذه السمات ومقارنتها بمنظور الرجل أو المجتمع العربي سنجد أن التضارب واضح وجلي بين ما هو مطلوب من المديره العربية في نطاق العمل :

المنظور الغربي WESTERN PERSPECTIVE للمديره وما هو مطلوب منها علي المستوي الاجتماعي والأسرى : المنظور الشرقي للمرأة ORIENTAL PERSPECTIVE .. كان الله في عون المديره العربية الناجحة وقد اتضحت الصورة أمامها ؟؟ هل تصاب بانفصام في الشخصية من أجل النجاح في العمل وفي نفس الوقت إرضاء المجتمع .. ام تضع خطا فاصلا بين حياتها في العمل صباحا وحياتها كزوجه و أم وامرأه مساءا .. فكيف تكون الانسانه حازمه جدا مع مرؤسيها صباحا ، ناعمه جدا مع زوجها وحنونه مع أطفالها مساءا .. ؟؟

وكذلك كيف تكون المديره شخصية قياديه في الصباح وعندما تصل الي منزلها تخلع عن نفسها خوذه القياده لتضع بدلا منها خمار الاستكانه والدلال .. أسئله ملحه تبحث عن أجوبه شافيه !! ام انها تبحث عن استشاري علم نفس اداري ؟ MANAGEMENT PSYCHOLOGIST

٥- حل المشكلة :-

الان وقد عرفنا طبيعة الصراع بين ثقافتيين والذي تتعرض له المديره

العربية ، ثـم تطرقنا الـي تحـديد المشـكلة وأبعادها السلبيه وانعكاس ذلـك علي المجتمع العربي ككل - فـأين وكيـف يكون الحل ؟؟

قبل أن نشـرع فـي حـل هـذه المشـكلة ، فلنتفحـص حالـها لـدي المجتـمع الغربي .. المجتمع الغربي أستطاع ان يتغلب علي هذه المشكلة تمامـا منذ منتصف هذا القرن ..وذلك بالمساواه بين الرجل والمرأه في العمل ، وكذلـك في المنزل .. ولكن هذا لا يمنع من وجود العديد والعديد من امثله تسييد الرجـل للمرأه في هذا المجتمع الغربي ..حيث تتقبل السيدات الغربيات ذلك بصدر رحب.. بل أنه يمكنني القول ان الاتجاه العام بالغرب الان هو نحو تراجع المرأه الغربيـه عن ضراوه التنافس مع الرجل والاتجاه الي تفضيلها التواجد بالصفوف الخلفيـه وتقديم الرجل عليها .. من هـذا المنطلق فان المرأه الغربية اسـتطاعت علـي مدي السنين أن تروض الرجل الغربي وتجعله يتقبل نظريه المساواه بين الجنسين ولكـن هـذا الترويض لـم يـعد مـن منـطلق التحدي واليد العليا كمـا هـو الحال لدينا الان.. ولكن من منطلق تعامل المرأه الغربية المعاصرة مع الرجل من منطلق الانوثه والنعومه في المعاملة ، و إذكاء الشعور لدي الرجل برجولته حتي في مجال الاعمال والاداره .. وبالمناسبة فـان هـذا الاسلوب هو الاقرب لفطـرة الخالق سبحانه وتعالي لذلك فان حل هذه المشكلة يتلخص في اتجاهين:

اولا :-ان تحاول المديرة العربية ان تتعامل مع الرجال من حولها مـن منطلـق أنوثتها الفطريه .. فليس عبوس الوجه من سمات الجديه في العمل .. والحـزم قد يكون أحيانا من خلال ابتسامه طبيعية .. لـذلك فمفـهوم الفصـل بيـن شخـصية الـمرأه فـي العمل وشخصيتها في المنزل ، وهو المفهوم السائد لدينا في المجتمعات العربية، هو مفهوم خاطيء لا يؤدي في النهايه الي إصابة المـرأه بانفصام في الشخصية ، مما يؤثر بالسلب علي حياتها الخاصة .

ثانيا :- يجب علينا في الدول العربية والشرقيه بصفة عامه أن نتوغل بجديه فـي

وهذه الدراسات الحديثة تمثل حاليا حجر الزاوية في نجاح المؤسسات الغربية .. ومشاكل المديره العامله تمثل جزءا اساسيا من هذه الدراسات .. لذلك يجب الاستعانه بوسائل هذا العلم الحديث من أجل التغلب علي المشاكل المختلفة التي تتعرض لها المديرة العربية ، وهذا ولكنه موضوع أخر يخرج عن نطاق بحثنا هذا ، وقد يمكن تناوله من خلال بحث آخر مستقبلا .

قائمة المراجع

1) تقرير التنمية في العالم – البنك الدولي ١٩٩٧

2) تقرير صندوق النقد الدولي – عدة نشرات

3) شبكة معلوماتCNBC – مواقع متعددة

4) إدارة الاعمال الدولية – أبو قحف –١٩٩٧

5) العلاقات الاقتصادية – وجدي محمود حسين

6) InternationalBusiness.Thechallengeof Global Competition - Ball –1996.

7) Business Today – Rachman 1992 .

8) International Business–Competing in the

9) Global Marketplace - Hill -1998 .

10) Economics – Samuelson – 1997.

11) Economics – Colander – 1997.